



Téléphoner pour vendre

Participants

- Tous les collaborateurs en contact avec la clientèle, désireux de perfectionner leur technique de vente par téléphone

Objectifs

- Développer l'activité de l'entreprise en améliorant la productivité et l'efficacité au téléphone

Itinéraire Pédagogique

- **Le téléphone et l'image de marque de l'entreprise**
- **L'organisation : un préalable indispensable**
 - Le scénario d'appel ou d'accueil
 - L'organisation de l'espace de travail
 - Les documents de suivi
- **Connaître et pratiquer les techniques de la communication par téléphone**
 - La prise de contact, l'expression verbale, les mots essentiels, le sourire
 - L'art de poser les questions, le recueil d'informations
 - La recherche des attentes et des motivations
 - L'écoute active au téléphone
 - L'attitude positive avec les correspondants difficiles
- **Vendre par téléphone**
 - Maîtriser les différents types de vente par téléphone
 - Appeler pour prospecter
 - Développer une argumentation
 - Répondre aux questions, traiter les objections
 - Conclure

Durée du stage

- **2 jours - 14 heures - à Annecy -**

Tarif et inscription

- **490,00 Euros (net de TVA)**

Pour toute information, vous pouvez nous contacter au 04.50.33.72.76
ou krossetto@haute-savoie.cci.fr