

La communication téléphonique maîtrisée

Processus et comportements

Compétences et connaissances associées

Positionner les étapes principales à respecter et les comportements à pratiquer pour conduire avec succès un entretien téléphonique de vente à distance, par un agent commercial à l'écoute de son interlocuteur

Développer les bonnes pratiques adaptées au placement sur le marché de produits ou services

Faciliter le contact clientèle et l'aisance relationnelle pour augmenter la performance commerciale

Objectif professionnel :

Aider des étudiants à s'entraîner à l'approche commerciale en prospection, en utilisant des techniques de télé marketing .

Public concerné :

Etudiants en classes de premières ou terminales des lycées techniques ou professionnels en sections à dominante commerciale.

Etudiants de 1er cycle universitaire.

Durée :

Une séance interactive de 3 heures avec mise en situation

Démarche

Une démarche en 8 points :

- Principaux critères
- Cycle d'émission réception
- Le comportement et l'organisation

- Le lancement de l'entretien

- La stratégie du questionnement
- La reformulation et l'argumentation

- Le traitement des objections
- La finalisation de l'entretien téléphonique

- Bilan avec les enseignants et les élèves

Intervenants

Les intervenants sont tous d'anciens cadres ayant exercé des fonctions de direction commerciale, de marketing ou de DRH de réseaux commerciaux.