



LBPERFORMANCE

Programme de formation

Vendre et négocier par téléphone

Durée : 2 jours (14 heures)

16 avenue des 3 fontaines
44500 La Baule
Port : 06 21 08 39 59
Tél : 02 44 07 15 51
laurencebriand@lbperformance.fr

TARIF INTER : 1 350 € HT par participant

SUR MESURE : Contactez-nous pour une formation pour vos collaborateurs

Les objectifs de la formation :

- Maîtriser la communication par téléphone
- Convaincre au téléphone
- Argumenter au téléphone avec efficacité
- Résister aux pressions
- Savoir conclure

Programme de formation :

1 Maitriser la communication au téléphone

- Comprendre la spécificité d'une communication téléphonique
- Le poids des mots
- L'importance du non verbal
- L'utilisation des silences
- Le rôle de la posture

Mise en situation : simulations d'entretiens téléphoniques non commerciaux f

2 savoir créer une bonne impression et collecter les informations clés

- L'importance des premiers mots
- Savoir créer une accroche
- Questionner en intéressant et impliquant
- Comprendre les attentes et les motivations du client.

Mises en situation : exercices création d'une accroche

3 Argumenter pour convaincre au téléphone

- Maitriser la méthode BAC
- Construire son argumentaire
- Identifier les objections fondées
- Traiter avec efficacité les objections

Mise en situation

- Mise en situation : exercices méthode BAC au téléphone

4 savoir présenter son prix et le défendre au téléphone

- Ce que ça vaut et non ce que ça coûte
- Valoriser son prix dans toutes ses dimensions
- Gérer efficacement et avec conviction la défense de son prix
- Négocier des contreparties

Mise en situation : exercices sur présenter son prix et le défendre au téléphone

Pour qui : commerciaux sédentaires ou itinérants

Prérequis :

Pas de prérequis

Durée :

2 jours (à suivre)

Méthodes pédagogiques :

La plupart des formations destinées à des collaborateurs expérimentés s'avèrent peu efficaces car elles n'intègrent pas suffisamment les principes éducatifs adaptés aux adultes dans un contexte professionnel.

Les adultes n'apprennent pas de la même manière que les enfants et former n'est pas enseigner pour 4 raisons :

- L'adulte déteste les prises de conscience douloureuses
- L'adulte ne mémorise pas comme les enfants
- L'adulte n'accepte pas les idées toutes faites
- L'adulte a besoin d'être convaincu.

C'est la raison pour laquelle nous mettons les participants en situation de réussite et nous nous appuyons sur leur expérience, leur esprit critique et les situations de leur quotidien pour générer une posture de co-construction permettant de créer un contenu pertinent pour atteindre les objectifs visés.

Mises en situation, cas pratique, jeux de rôle et débriefing sur un mode déductif.

Outils : paperboard, vidéo-projecteur, écran, accès internet

Profil de l'animateur :

Expert vente et négociation

Evaluation de la formation :

Une évaluation à chaud sera réalisée à l'issue des 2 jours de formation. Une attestation est remise à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situations de handicap :

Etude préalable afin de veiller à adapter les locaux, les moyens pédagogiques au public en situation de handicap. LB Performance se tourne vers des partenaires spécialisés au cas par cas afin de répondre à chaque situation.

Délais d'inscription :

7 jours avant le début de la formation selon disponibilité.

Taux de satisfaction des participants : 85.60%

Contact : Laurence Briand : 06 21 08 39 59