

PROGRAMME TELEVENTE

PUBLIC	PRE-REQUIS
Commerciaux, vendeurs, télévendeurs, différents acteurs de vente par correspondance.	Aucun.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercice pratique

Evaluation de positionnement au début de la formation Evaluation continue (exercices applicatifs, ateliers pratiques) Evaluation des acquis à la fin de la formation par le formateur ; Évaluation de la qualité de la formation par le stagiaire

OBJECTIF

*A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Améliorer son argumentaire téléphonique, convaincre plus efficacement son interlocuteur, acquérir de bons outils de vente.*

DUREE

14 heures, 2 jours

LIEU DE FORMATION

Voir convention.

DATE

Voir convention.

NOMBRE MINIMUM ET MAXIMUM DE STAGIAIRES PAR SESSION

Minimum : 1 - Maximum : 12

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

SUIVI DE LA FORMATION

Feuille de présence.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation dispensée par un formateur professionnel
Supports pédagogiques : jeux de rôle, magnétophone et tableau mural.

DESCRIPTION

Jour 1

COMMUNIQUER PAR TELEPHONE

- Se présenter
- Les techniques d'expression orale
- Utiliser le bon vocabulaire
- Savoir écouter son interlocuteur (écoute active)
- Le rôle du vendeur
- Les différentes phases de la vente

VENDRE PAR TELEPHONE

- Questionner son interlocuteur
- Obtenir les bonnes informations
- Détection des freins et des motivations d'achat
- Développer une argumentation persuasive
- Traiter les objections
- La prise de rendez vous
- Conclure un entretien téléphonique

Jour 2

PASSER LES DIFFERENTS OBSTACLES

- Passer les différents barrages (accueil, assistante, secrétaire....)
- Obtenir le bon interlocuteur
- Notions de produit et de prix
- Garder l'initiative du contact et de la relance

EXERCICE PRATIQUE

- le démarchage : simulation concrètes s'appuyant sur les simulations effectuées aux points 1,2 ,3