



MIEUX VENDRE ET CONSEILLER A DISTANCE

Objectifs de la formation

Objectif opérationnel :

Mener efficacement ses entretiens téléphoniques afin de satisfaire les demandes clients et ainsi développer ses ventes

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Maîtriser les bases de la communication au téléphone
- Identifier la demande du client
- Répondre au besoin du client
- Conclure l'entretien téléphonique.

LE PROGRAMME DE FORMATION

1/ Les principes de la communication au téléphone

- Les règles et les spécificités de la relation téléphonique.
- Les attitudes positives : dynamisme, enthousiasme, sourire.
- La nécessité d'être clair et concis.
- Le diagnostic de son attitude au téléphone.

2/ Contact : Réussir les premières minutes de l'entretien. Etablir une communication efficace

- La notion d'efficacité relationnelle.
- L'influence de la perception.
- Les modes de communication interpersonnelle.
- Comprendre ses propres modes et reconnaître les modes de communication d'autrui.
- S'adapter, communiquer.
- Mieux comprendre le client et instaurer un climat de confiance.
- Susciter l'intérêt par une accroche adaptée.

3/ Les différentes étapes de la vente

- Identifier les différentes étapes d'un entretien de vente.
- Accueillir et qualifier son interlocuteur.
- Formuler les bonnes questions pour découvrir les besoins.
- Reformuler les besoins pour cibler l'offre.
- Présenter l'offre : les différentes approches.
- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- Construire un argumentaire orienté bénéfices client (méthode CAB).
- Adapter son offre et son argumentaire aux différents profils.
- Présenter le prix et le défendre.
- Conclure la vente et engager le client.

Dates des sessions 2023

Semestre 1

Session 1 > LYON : 2 et 3 février 2023

Session 2 > AIX-EN-PROVENCE : 16 et 17 mars 2023

Session 3 > PARIS : 25 et 26 avril 2023

Semestre 2

Session 1 > PARIS : 12 et 13 septembre 2023

Session 2 > LYON : 14 et 15 septembre 2023

Session 3 > AIX-EN-PROVENCE : 2 et 3 novembre 2023

Durée :

14h en deux modules de 7h

Public visé :

- Commerciaux sédentaires souhaitant maîtriser les aspects fondamentaux de la relation commerciale à distance.

Prérequis nécessaires :

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarif

- 600 € HT par jour et par personne
- 1200 € HT pour l'ensemble du stage
- Repas de midi offert

INFORMATIONS POUR VOS INSCRIPTIONS



Inès SID
Chargée de projet formation
i.sid@2nd-academy.fr
07 86 83 73 82



Cédric ANGELI
Directeur
c.angeli@2nd-academy.fr
06 25 70 65 36

4/La démarche de vente approfondie en fonction du type de personnalité client

- Aborder au téléphone un client en fonction de sa personnalité.
- Comprendre les leviers d'une relation de qualité avec chaque client.
- Répondre aux besoins, aux attentes et aux motivations d'achat du client.
- Avoir les arguments adaptés en fonction de la personnalité client.
- Proposer des alternatives ou non.
- S'attendre à une négociation ou ne pas se mettre dans cette posture.
- Entendre les signaux.
- Conclure au bon moment.
- Comprendre les mécanismes de fidélisation client.
- Organiser son suivi et sa relance.



4/La démarche de vente approfondie en fonction du type de personnalité client

- Aborder au téléphone un client en fonction de sa personnalité.
- Comprendre les leviers d'une relation de qualité avec chaque client.
- Répondre aux besoins, aux attentes et aux motivations d'achat du client.
- Avoir les arguments adaptés en fonction de la personnalité client.
- Proposer des alternatives ou non.
- S'attendre à une négociation ou ne pas se mettre dans cette posture.
- Entendre les signaux.
- Conclure au bon moment.
- Comprendre les mécanismes de fidélisation client.
- Organiser son suivi et sa relance.

NOS METHODES ET SUPPORTS DE FORMATION

Toutes nos formations sont découpées en séquences qui répondent à un objectif précis.

Les séquences regroupent un ensemble de méthodes affirmatives et actives pour permettre aux stagiaires d'ancrer la théorie par la mise en pratique, de partager leurs expériences et progresser ensemble :

- Exercices en groupe
- Réflexion individuelle
- Partage d'idées et d'expériences
- Mises en situations filmées
- Training individuel intensif...

Des ressources pédagogiques papier ou numériques sont remis à chaque fin de formation.

Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise à chaque stagiaire.

Un certificat de réalisation et/ou de présence est fourni et adressé au commanditaire employeur.

Modalités d'évaluation (pré-formation)

Positionnement et recueil des attentes :

Pour toutes nos formations :

Si la formation exige des prérequis, un test de positionnement est transmis en amont de la formation aux apprenants afin de s'assurer qu'ils disposent des connaissances, savoir-faire et savoir-être nécessaire pour suivre correctement cette formation.

Au démarrage de chaque formation, pour s'assurer que les objectifs de l'apprenant soient en adéquation avec les objectifs de la formation, nos formateurs réalisent un tour de table permettant d'évaluer le niveau initial de chaque apprenant, leurs attentes, ainsi que leurs représentations, leurs certitudes et leurs idées reçues, sur la thématique de l'action de formation.



Modalités d'évaluation (post-formation)

Evaluation des objectifs de formation

L'atteinte des objectifs de formation est mesurée par un Quizz en fin de formation.

Evaluation de la satisfaction

Evaluation de la satisfaction du stagiaire : Une évaluation est réalisée à la fin de nos formations pour mesurer :

- Contenu : Respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus
- Animation : Expertise de l'animateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe
- Pédagogie : Equilibre entre théorie et pratique
- Logistique : Etat des salles, qualité de l'accueil et des déjeuners

Evaluation de la satisfaction du donneur d'ordre : Une évaluation est adressée à la fin de nos formations pour mesurer :

- Préparation : Qualité du travail en amont pour identifier, prendre en charge le besoin et apporter la solution appropriée
- Contenu : Respect du programme et des objectifs, retour d'expériences des collaborateurs après la formation
- Logistique : Qualité du suivi administratif du dossier formation et de l'organisation logistique

Evaluation de la satisfaction par vos financeurs : Si l'action de formation nécessite le financement par un tiers autre que l'entreprise cliente, une évaluation permettant d'apprécier le déroulement notre collaboration de manière globale lui sera adressé en fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont l'organisme de formation afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Nouriya MAURICE - n.maurice@2nd-academy.fr