

## Vendre au téléphone : appel entrant

Cette formation est destinée à tous les vendeurs au téléphone.

### OBJECTIFS

- Savoir transformer tout appel entrant en occasion de vente
- Développer son aisance en pratiquant les différents types d'appels

### PROGRAMME

#### Rappel : les fondamentaux de la vente et de la relation clients

- La notion de besoin, différencier demande et besoin
- Articuler processus d'achat et processus de vente
- Les canaux de la communication et les particularités de la relation par téléphone
- Empathie et Assertivité

#### Analyser les différents types d'appels reçus et leur « potentiel » commercial immédiat ou à venir

- Quels types d'appels recevez-vous (hotline et SAV, nouvelle demande, demande d'informations, réclamations etc.) ?
- Les analyser grâce à la grille : conquérir, satisfaire, fidéliser et développer
- Déduire le potentiel commercial de ces appels et la réceptivité clients

#### Bâtir des approches commerciales différenciées adaptées

- Remettre en évidence les étapes de l'entretien téléphonique entrant et les pratiques adaptées à chaque étape (savoir-faire et savoir-être) :
- Accueillir / prendre contact avec le client, accuser réception de la demande
- Comprendre la demande et identifier l'intégralité des besoins
- Susciter et repérer les feux verts clients lors de la découverte
- Structurer une réponse et argumenter en répondant à la demande et en élargissant la réponse si nécessaire
- Savoir présenter son prix sereinement
- Répondre aux objections
- Obtenir l'engagement du client
- Conclure
- Assurer le suivi ultérieur du client, vente réalisée ou non
- Définir la tactique à adopter pour chaque type d'appels, le discours à tenir pour préserver et développer le potentiel commercial du client (répondre à la demande avant de rebondir, intégrer la réponse à la demande dans une proposition globale, différer la vente et reprendre contact avec le client etc.)

#### Identifier ses propres difficultés face à ses différentes situations de vente et pratiquer

- Auto-diagnostic
  - > Constructions de cas pratiques
- Simulations et enregistrements
- Debriefing collectif et bienveillant !



## 2 jours

prix par participant

**1 460 €HT**

code formation : VE27

option restauration

**18 €** par jour



PRESENTIEL

### LES + TANIT FORMATION

- Des simulations d'appels enregistrées et debriefées
- La mise à disposition du mini-guide personnalisé de vente

### POUR QUI ?

- Tout collaborateur en relation avec les clients

### PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi les fondamentaux de la vente

### SESSIONS

#### Paris

- 17-18 avr. 2024
- 22-23 mai 2024
- 27-28 juin 2024
- 26-27 sept. 2024
- 29-30 oct. 2024
- 16-17 nov. 2024
- 11-12 déc. 2024

## Enrichissement du mini-guide personnalisé de vente

## STAGE / FORMATION

Intitulé \_\_\_\_\_  
Code \_\_\_\_\_  
Date \_\_\_\_\_ Lieu \_\_\_\_\_  
Prix HT \_\_\_\_\_ + TVA (taux en vigueur de 20%) \_\_\_\_\_ Prix TTC \_\_\_\_\_  
Nombre de repas \_\_\_\_\_ Prix total des repas \_\_\_\_\_

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## ENTREPRISE

Raison sociale \_\_\_\_\_  
N° SIRET \_\_\_\_\_ N° TVA \_\_\_\_\_ Effectif \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Tél. \_\_\_\_\_ Fax. \_\_\_\_\_

## Responsable Formation

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## PARTICIPANTS

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il  
apparaître sur votre facture ?

Oui  Non   
Si oui, numéro \_\_\_\_\_

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui  Non   
Numéro de prise en Charge \_\_\_\_\_

Adresse de votre OPCA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC  
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

**CIC PARIS MOGADOR**  
**FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337** BIC : CMCIFRPP

Nom \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

*Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.*