



**2 jours
soit 14h**



**Accessible
à tous**

POUR QUI ?

Pour les assistant(e)s commercial(e)s / commerciaux

FINALITÉS

Cette formation vous permettra d'améliorer vos échanges téléphoniques et de construire votre argumentaire de vente.

Objectifs pédagogiques

- ▶ Préparer un entretien téléphonique de vente et de prise de rendez-vous
- ▶ Identifier chaque phase d'un argumentaire de vente au téléphone
- ▶ Traiter les objections et les barrages téléphoniques

Conditions d'intervention

- ▶ Modalités de formation : Présentiel ou Distanciel
- ▶ Rythme : continu ou séquentiel
- ▶ Effectif mini - maxi : inter (entreprise) 3 à 8 / intra (entreprise) 3 à 8

Équivalences et passerelles

- ▶ Sans équivalence et passerelle

Prérequis

- ▶ Sans prérequis

NOS FORMATEURS

- ▶ Formation animée par un consultant bénéficiant d'une expérience conséquente au sein de différents groupes. Nos consultants sont formés aux techniques d'animation et de formation et interviennent dans tous types de structures.
- ▶ Pendant 6 mois le stagiaire a la possibilité de contacter le formateur sur la mise en applications des acquis de formation dans son milieu professionnel.

PROGRAMME DE LA FORMATION

1

PRÉPARER UN ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE DE VENTE

3.5h

- ▶ Définir sa cible, optimiser les horaires et son temps d'appels
- ▶ Définir un seul objectif d'appel : rendez-vous (qualifié ou pas) ou vendre quoi ? À quel prix ?
- ▶ Définir son environnement de travail et ses outils
- ▶ Être efficace sur son reporting et sa prise de notes
- ▶ Se conditionner positivement

2

IDENTIFIER CHAQUE PHASE D'UN ARGUMENTAIRE DE VENTE OU D'UNE PRISE DE RENDEZ-VOUS AU TÉLÉPHONE

7h

- ▶ Maîtriser le jargon professionnel, un vocabulaire percutant
- ▶ Capter l'intérêt de son interlocuteur
- ▶ Perfectionner son savoir être : les attitudes à adopter
- ▶ Formuler de façon positive et vendeuse, décrocher des oui, questions alternatives
- ▶ Écouter activement et reformuler
- ▶ Se présenter, accrocher, argumenter le produit par le bénéfice, conclure son appel
- ▶ Verrouiller sa vente au téléphone
- ▶ Consolider la prise de rendez-vous
- ▶ Obtenir une signature dans les 48h
- ▶ Obtenir un rendez-vous en 5 minutes

3

TRAITER LES OBJECTIONS

3.5h

- ▶ Passer le barrage du secrétariat : ce qu'il faut dire et ne pas dire
- ▶ Absorber, creuser et traiter l'objection
- ▶ Ne pas vendre son produit au téléphone
- ▶ Faire de son objectif une force
- ▶ Obtenir le bon interlocuteur

Modalités pédagogiques

- ▶ Exposé théorique et pratique par le formateur
- ▶ Échanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- ▶ Mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes

Nature de la validation

- ▶ La formation dispensée sera récompensée par la remise d'un certificat de réalisation (nature, dates, durée, objectifs de la formation suivie)

Outils pédagogiques et techniques

- ▶ Locaux respectant les critères d'Établissements recevant du Public (ERP) en terme de taille, disposition et équipement de la salle
- ▶ Paper board, vidéoprojecteur, prise de branchement pour matériel informatique (PC, enceintes, ...)
- ▶ Remise d'un support pédagogique à la fin du stage
- ▶ Assistance technique

Modalités du suivi de formation

- ▶ Auto-évaluation proposée en fin de formation pour mesurer le niveau de connaissances, la satisfaction et l'utilité perçue de la formation. Dans ce cadre, le participant donne son appréciation sur :
 - ▶ Le contenu (respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus, ...)
 - ▶ L'animation (expertise du consultant sur le sujet, relations avec le groupe...)
 - ▶ La pédagogie (équilibre entre les apports théoriques et pratiques...)
 - ▶ La logistique (état des salles, qualité des supports pédagogiques...)
 - ▶ La mise en œuvre envisagée (plan d'actions...)

RÉFÉRENTS

- ▶ Responsable Formation : **Dominique VALADON** - dvaladon@artus-rh.com - Tél : 06 69 15 99 70
- ▶ Référent administratif, handicap et technique : **Coralie MOYER** - cmoyer@artus-rh.com
Tél : 06 69 04 38 82
- ▶ Référent pédagogique : **Nathalie MAUJOIN** - nmaujoin@artus-rh.com - Tél : 07 61 99 43 10

ACCESSIBILITÉ

- ▶ Processus précis et concret : identification d'un potentiel handicap – détermination de la typologie du handicap (moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique ou visuel) – mise en place des compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire. L'ensemble des étapes est réalisé par le chef de projet avec l'assistance de la référente pédagogique handicap : **Coralie MOYER** – cmoyer@artus-rh.com – Tél : 06 69 04 38 82

- ▶ Respect de la réglementation concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et application des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.
- ▶ Vous trouverez via le QR code toutes les conditions d'accès d'Artus RH



Toutes nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.