

Durée : 2 jour(s)

## Objectifs

Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouveaux contrats grâce à de bonnes techniques de vente  
Pratiquer et être à l'aise avec les outils de vente au téléphone  
Faire face aux objections sereinement

## Pré-requis

Toute personne amenée à vendre et négocier auprès d'entreprises par téléphone  
Maîtriser les techniques de vente et de négociation est un plus

## Plan de cours

### 1. Préparer son appel

Le dossier client  
L'objectif de l'appel  
L'adaptation de l'argumentaire  
L'environnement physique

### 2. Préparer sa communication par téléphone

Adapter son expression verbale (ton, débit)  
Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active  
Adapter une bonne communication non verbale  
Etre dans un bon état d'esprit  
Préparer son poste de travail

### 3. Négocier par téléphone et gagner la vente

Les différentes façons d'annoncer son prix  
Défendre son prix  
Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties  
Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables

### 4. Etre percutant au téléphone

Capter l'attention de son interlocuteur  
Structurer ses techniques de vente par téléphone  
Mettre en oeuvre un argumentaire persuasif  
Savoir défendre sa proposition  
Parer les objections avec délicatesse  
Mettre en avant son prix et le défendre  
Négocier des contreparties  
Obtenir l'engagement de son interlocuteur  
Préparer sa négociation : objectifs, planchers, niveaux d'exigence  
Clôturer l'argumentaire sur un engagement de son interlocuteur

### 5. Organiser le suivi de la vente

Gérer les fichiers clients-prospects  
Programmer les relances  
Découvrir les outils de suivi des opérations  
Organiser et gérer son temps  
Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats