

Comment réussir la Télévente en réception d'appels ?

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation commerciale pratique et intensive pour réussir la télévente en réception d'appels s'adresse à tous ceux qui répondent au téléphone de façon occasionnelle ou répétitive, de la standardiste aux dirigeants en passant par les secrétariats et tout le personnel de l'entreprise, qui peuvent être amenés à pratiquer la Télévente :

Commercial, technico-commercial, collaborateur commercial, vendeur sédentaire, télévendeur, téléconseiller, téléacteur, secrétaire, standardiste, ...

Quels en sont les objectifs ?

- Développer le Chiffre d'Affaires des télévendeurs en perfectionnant leurs techniques commerciales au téléphone
- Elaborer le guide d'entretien d'une télévente
- Construire un argumentaire produit pour transformer sa réception d'appel en vente
- Préparer les réponses aux objections spécifiques à la télévente

Quel est l'itinéraire magique de cette formation 100% pratique et intensive ?

Quelles sont les spécificités de la communication par téléphone ?

- Les principes de la communication par téléphone
- L'adaptation du ton, du rythme verbal et du volume en réception d'appels
- Le vocabulaire approprié à la télévente
- L'écoute du télévendeur

Quel est le bon plan d'un entretien de vente en réception d'appels ?

- Structurer les étapes d'une télévente en réception d'appel téléphonique

Comment obtenir l'attention du client ou du prospect ?

- Collecter des informations constructives à la télévente
- Découvrir les attentes, les objectifs, les motivations de l'appelant

Comment bien argumenter la télévente ?

- L'argumentation convaincante en réception d'appel
- Développer son assertivité au téléphone
- Présenter avec naturel et aisance une proposition claire et précise
- Faire ressortir le bénéfice unique pour le client
- Savoir repérer les signaux d'achat du client
- Présenter son prix positivement
- Savoir négocier son prix en réception d'appel

Comment réfuter des objections en télévente ?

- Qu'est-ce qu'une objection ?
- Quelles sont les objections en réception d'appel ?
- Comment réfuter une objection en télévente ?
- Quelles sont les réponses aux objections classiques à la télévente et à l'achat de produits complémentaires (report, prix, quantité, ...)



Comment conclure la vente en réception d'appel ?

- Savoir quand et comment conclure la télévente
- Confirmer l'engagement du client

Quelle est la méthode pédagogique utilisée par Frédéric Chartier ?

La pédagogie de cette formation en télévente repose essentiellement sur :

- Des cas pratiques : des mini-sketches pour auto-suggérer chaque point de méthode et apporter ainsi une meilleure mémorisation, de nombreux jeux de rôle magnétoscopés pour assimiler la méthodologie.
- Des travaux de groupe pour bâtir en commun des phrases types pour affronter les différentes situations en réception d'appels téléphoniques et un guide d'entretien de télévente.
- Le livre de Frédéric Chartier : « *Comment mieux accueillir vos clients au téléphone ?* » est remis à chaque participant.
- Un suivi téléphonique correctif personnalisé peut être assuré par l'animateur 1 mois après le stage : faux appels, points sur les progrès restant à faire, ...

En combien de temps devient on un professionnel en Télévente ?

Cette formation intensive se déroule sur 2 journées consécutives au sein même de votre entreprise. Une troisième journée peut être organisée un mois après pour revenir sur les engagements individuels de chacun, mesurer l'impact de l'intersession et répondre à trois questions :

- ♦ Qu'avez-vous mis en application ?
- ♦ Quels ont été vos succès et pourquoi ?
- ♦ Quels ont été vos échecs et comment y remédier ?

Quel est le prix de cette formation efficace ?

Le coût pédagogique de cette formation au 01/01/2009 est au prix ultra-compétitif de 1 150€HT/jour pour une dizaine de participants (de 3 à 10 personnes), soit 2 300€HT pour les 2 jours de formation au sein de votre entreprise. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'animateur sont en sus.

Pour vous faire rembourser intégralement par votre OPCA, une convention simplifiée de formation professionnelle continue sera établie. Si besoin est, je vous guiderai dans vos démarches.

Où aura lieu votre formation et à quelles dates ?

Appelez-moi au 04.94.76.15.98 ou laissez-moi un message par mail à contact@frederic-chartier.com pour me fixer le lieu et vos préférences pour les dates de votre prochaine formation commerciale.

Frédéric Chartier, consultant formateur en développement commercial, vend et anime depuis plus d'une quinzaine d'années des [stages de formation](#) performants dans de nombreux secteurs d'activités pour optimiser votre force de vente par de meilleurs résultats humains et économiques. Il est également auteur de plusieurs articles sur la négociation commerciale dans la presse spécialisée et propose via la [boutique livres](#) : le livre sur la [téléprospection](#) : « *Comment réussir par téléphone nos prises de rendez-vous ?* », le livre sur l'[accueil téléphonique](#) : « *Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ?* » et le livre sur [la vente du commercial](#) : « *Comment donner envie aux clients d'acheter pour réussir vos ventes* » dont la version e-book est en [téléchargement GRATUIT !](#)

Ses sites internet : [Commercial - Vente](#) - [Prospecter par téléphone](#) - [Accueil téléphonique](#)

