

OPTI – PROSPECTION

PROSPECTION TELEPHONIQUE

Les spécificités de la vente conseil

Objectifs

- Optimiser votre approche sur les temps forts : Prise de rendez-vous – CV – relance – closing, etc.
- Augmenter l'efficacité des appels
- Passer les barrages des secrétariats
- Créer un climat relationnel, qui permette un échange cordial.

Personnes concernées

- 🌀 Commercial
- 🌀 Assistants
- 🌀 Consultants

Pré requis

Aptitude aux relations humaines.

Durée

1 à 2 jours

Pédagogie et animation

- Présentation de méthodes, d'outils
- Echanges avec les participants.
- Etude de situations rencontrées
- Jeux de rôles téléphoniques analysés.
- Grille d'autoévaluation ; Axes de progrès



Disponible aussi en anglais

Programme Savoir-faire développé

🌀 Les spécificités

De la vente de conseil – De l'approche téléphonique pour la vente de conseil
Les situations téléphoniques pour la vente de conseil : Détection de besoin, présentation de CV, closing, etc.

🌀 Comprendre les écueils fréquents en prospection téléphonique

Les difficultés de la prospection téléphonique. Avantage des scripts, écueils à éviter : Vouloir prendre le rendez-vous trop vite, l'attitude récitative, etc.

🌀 Stratégies d'attaques pour les activités de conseil

Faut-il viser toujours le décideur final ? L'approche Top-down – L'approche Down-up, les autres. Outil de formalisation et suivi de sa stratégie : Le plan d'actions commerciales

🌀 Les 5 étapes indispensables d'un script téléphonique

Contact – Connaître – Convaincre – Contrer – Conclure

🌀 Contacter – les premières phrases

L'accroche : Comment brièvement éveiller l'intérêt de votre interlocuteur ?
Techniques pour passer le barrage des secrétariats

Mises en pratique: Vos phrases types – mises en situation

🌀 Connaître - Préparer la vente de conseil par des questions

Pourquoi poser des questions ? En a-t-on vraiment le temps ? est-ce adapté aux activités de conseil ? Sur quoi poser questions ? Techniques de questionnement, exemples : Le « Faire rêver », les questions orientées, technique de l'impact, etc. Jusqu'où poser des questions ?

Mises en pratique: Réalisation des questions spécifiques à votre entreprise de conseil – mises en situation

🌀 Convaincre - Présenter son offre de conseil par téléphone

- La méthode ABCD – (Attente, Bénéfices, Caractéristique, démonstration)

- La « petite histoire », etc.

- Bâtir un discours mettant en valeur les différences de vos offres de conseil

Mises en pratique: Argumentaires spécifiques à votre entreprise de conseil – mises en situation

🌀 Contrer : Intégrer les objections pour vos activités de conseil

Chic une objection ? – Techniques de traitement d'objections téléphoniques.
Comment s'assurer qu'il n'y ait plus d'objection bloquante

Pratique: Mises en situations spécifiques à votre entreprise de conseil

🌀 Conclure

Les réflexes de conclusions possibles. Comment obtenir de manière naturelle le rendez-vous de votre interlocuteur ? L'obtention du « oui » final
Comment conclure adroitement un appel en cas d'échec (prise de rendez-vous, vente conseil perdue)? - Pratique: Mises en situations spécifiques

🌀 Les bonnes attitudes pour l'émission d'appels

Comment créer un climat favorable à l'échange ? Votre attitude physique
Votre attitude mentale - Mises en pratique : Jeux comportementaux