

TELEVENTE

Réussir ses ventes par téléphone

OBJECTIFS

- Utiliser efficacement le téléphone
- Acquérir une méthodologie efficace et sécurisante de l'entretien de vente
- Être capable de centrer ses efforts sur son interlocuteur
- Savoir argumenter et traiter efficacement les objections

PUBLIC

- Télévendeurs/télévendeuses
- Commerciaux

PRE-REQUIS

- Connaissance de l'environnement Windows
- Être équipé d'une connexion internet, ordinateur, micro et webcam

VALIDATION

Attestation de fin de formation

Durée :
14 heures

Coût :
1400 €

Contacts :
Pôle Formation Sud
02 62 96 96 54
fcsud@reunion.cci.fr

Pôle Formation Nord
02 62 48 35 35
fcnord@reunion.cci.fr

PROGRAMME

1 – La maîtrise du téléphone

- Les principaux critères à prendre en considération
- Le choix du moment
- Le volume, le rythme et le ton à adopter
- L'attitude physique

2 – La vente : une situation de communication

- Le schéma de la communication
- Les règles d'or de la communication
- le langage positif

3- La vente : une démarche structurée

- L'accueil/prise de contact
- La découverte du client
- La présentation de l'offre – L'argumentation
- Le traitement des objections
- La conclusion de la vente
- La vente additionnelle
- La prise de congé

Formation éligible au dispositif FNE-Formation qui permet de financer à 100% les formations des salariés placés en activité partielle.



CCI ÎLE DE LA RÉUNION
Pôle Formation