

## Formation : Maîtriser les techniques de la télévente

### Objectifs :

- Maîtriser la structure d'un appel en télévente
- Apprendre à détecter les motivations d'achat
- Maîtriser les techniques de traitement d'objection
- Apprendre à structurer son argumentaire de vente
- Maîtriser les techniques de la vente additionnelle

### Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

### Pré-requis

Aucun

- Durée : 3 Jrs / 7 heures
- 8 à 10 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

### Contenu Pédagogique

- La structure Télévente
  - Les règles d'or de la télévente
  - Les étapes de vente – la méthode AIDA
- Les motivations d'achat
  - La typologie des motivations d'achat
  - La proposition commerciale – Argumenter avec la méthode CAB
- Traiter les objections
  - La classification des objections
  - Le traitement des objections avec la règle des 3R
- Le Closing
  - Comprendre le processus de Closing
  - Détecter les signaux d'adhésion du client et assurer un bon Closing
  - Maîtriser les techniques de Closing
- Mettre en place un argumentaire de vente
  - Définir son argumentaire de vente
  - Connaître les activités du développement commercial sortant
- Maîtriser les différents indicateurs utilisés au niveau de la télévente
- La vente additionnelle
  - Détecter les besoins et motivations émises par le client pour mieux placer une vente additionnelle
  - Perfectionner son argumentation pour mieux convaincre
- Détecter les signaux d'adhésion du client et assurer un bon Closing

Réf : GRC  
MTT

### **MOYENS PEDAGOGIQUES**

#### **Méthodes : en alternance**

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### **Support :**

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### **MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION**

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### **SUIVI DE LA FORMATION**

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

### **Contact GRC Campus**

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

[Contact@grccampus.fr](mailto:Contact@grccampus.fr)

[www.grccampus.fr](http://www.grccampus.fr)

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015