

## « RELANCER POUR CONCRETISER PLUS DE VENTES »

**Durée totale de la formation :** 7 heures - **Lieu :** Visio ou présentiel

**Nb de participants à la formation :** Maximum 8 personnes - **Budget de la formation :** Nous consulter - **Intervenant :** Sylvie Da Silva

### Public concerné :

Toute personne en situation de vente

### Pré requis :

Aucun

### Objectifs de la formation :

- Maîtriser les techniques de relance par téléphone
- Augmenter votre taux de concrétisation

### Moyens techniques et outils mis à disposition :

Formation animée en présentiel ou en Visio – Accès aux ressources pédagogiques en ligne

### Moyens et méthodes pédagogiques :

Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

### Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :

Rendez-vous d'évaluation des besoins réalisés en amont de la formation. Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation. Test de connaissances d'entrée en formation sur la relance téléphonique

Validation des acquis : Réalisation et validation des mises en situation professionnelle

Envoi d'une évaluation de la formation / Remise d'une attestation de formation

### Accessibilité aux personnes handicapées :

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0616571566 ou par mail [contact@enquete2sens.com](mailto:contact@enquete2sens.com)

### Contact :

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0616571566 ou par mail [contact@enquete2sens.com](mailto:contact@enquete2sens.com)

### Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :

Pour participer à nos formations, merci de contacter : Sylvie Da Silva par téléphone au 0616571566 ou par mail [contact@enquete2sens.com](mailto:contact@enquete2sens.com) pour programmer un rendez-vous de préparation en Visio ou en présentiel selon vos disponibilités et obtenir votre fiche d'évaluation de vos besoins et votre questionnaire d'attentes individuel.

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

### **Introduction (30 min) :**

Présentation de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Débriefe du test de connaissances d'entrée en formation (questions / réponses)

### **MODULE 1 (3h)**

Rappel des principes de la communication par téléphone

- Se préparer : préparation physique, psychologique et matérielle
- Quelle attitude adopter ? Quel vocabulaire utiliser ?- Les pièges à éviter

#### **Exercices collectifs de découverte client (méthode SONCASE et DISC)**

Se présenter et argumenter

- Personnaliser le contact : attentes, objectifs et phrase d'accroche- Maîtriser la technique de questionnement- Reformuler pour obtenir la confirmation des besoins
- Quels sont nos avantages pour nous différencier de la concurrence ?

#### **Exercices collectifs d'argumentation (méthode SONCASE et Valeurs Ajoutées)**

### **MODULE 2 (3h30)**

Traiter les objections et défendre ses prix

- Les différentes objections (prix, remise, ...)
- La technique de réponse à l'objection
- Défendre ses marges et négocier des compromis

#### **Exercice collectif sur le traitement des objections en relance de devis**

Conclure et prendre congé

- Repérer les signaux d'achat
- Quelle technique de conclusion ?

**Evaluation : mises en situation sous la forme de jeux de rôle à partir de cas concrets : Jeux de rôle et ateliers pratiques**