

# Assistante commerciale – maîtriser la prospection téléphonique et les techniques commerciales

## PUBLIC

Assistante commerciale. Accessible aux personnes en situation de handicap.



## PRÉREQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

Maîtriser la construction d'un argumentaire téléphonique et la préparation d'un entretien.



## APTITUDES

Capacité de synthèse et d'analyse.

Capacité à répondre rapidement aux besoins de la clientèle.

Facilité à mener plusieurs tâches de front.

## COMPÉTENCES VISÉES

Savoir intégrer sa démarche de prospection dans son emploi du temps et son activité.

Découvrir les besoins et motivations de l'interlocuteur et le convaincre.

Savoir vendre des outils et construire un parcours de progrès.

Savoir conclure l'entretien en fidélisant le client.

## MÉTHODES UTILISÉES

Supports remis aux participants en séance.

Ateliers de mise en pratique. Ateliers réflexifs.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation de l'acquisition des connaissances au travers des exercices pratiques. QCM d'évaluation en fin de formation.

## DURÉE

Durée : 2 jours | Délai d'accès : sur demande



## TARIF

A partir de 300 euros par personne / jour

## MODALITÉS

Présentiel/ à distance/ mixte

## PROGRAMME

### Découvrir la démarche de prospection téléphonique

- Les différentes étapes du cycle de VENTE
- Les 4 C
- Emission et réception d'appels : opportunités / difficultés

### Etablir le contact

- L'importance de la préparation technique
- L'importance de la préparation personnelle
- Créer la relation Client au téléphone

### Construire un argumentaire téléphonique

- Mon objectif
- A qui je veux m'adresser
- Ce que ma cible recherche
- Définir ce que je veux dire à ma cible et comment je vais le lui dire
- Modèle AIDA
- Réussir la prise de rendez-vous

### Transformer, convaincre son interlocuteur, répondre aux objections et traiter les situations conflictuelles

- Adapter son argumentaire à l'interlocuteur et à la situation
- Gestion du conflit
- Appréhender les attitudes agressives ou contestatrices
- Les clés de succès

### Conclure l'entretien téléphonique

- Définir les étapes restant à franchir
- Demander à son client de s'engager
- Conclure un entretien qui n'aboutit pas