

MISSION : **FORMATION AUX TECHNIQUES DE VENTE
PAR TELEPHONE**

STRUCTURE : **TRAVAIL TEMPORAIRE**

OBJECTIF : **OPTIMISER LES APPELS TELEPHONIQUES
ENTRANTS ET SORTANTS ET DEVELOPPER
LES VENTES**

CIBLE : **CONSULTANTS**

METHODOLOGIE :

1° Phase diagnostic (2 jours)

- Dépouillement des questionnaires et synthèse de l'audit.
- Entretien individuel avec le Directeur opérationnel pour définition des attentes et premier bilan du contexte
- Envoi d'un questionnaire auprès de tous les Consultants concernés par la formation pour évaluation des forces et faiblesses et préparation des entretiens individuels semi-directifs
- Déroulement des entretiens face-à-face

2° Phase analyse prospective (1 jour)

- Echanges sur la synthèse avec la hiérarchie N + 1
- Définition du contenu et des jeux de rôles

3° Phase formation (2 jours)

- Faire naître de nouveaux réflexes pour capter des commandes et des rendez-vous de manière plus importante
- Création et formalisation de procédés commerciaux, incluant :
 - formation aux techniques par téléphone (réponse aux objections, savoir argumenter pour vendre « plus »...)
 - jeux de rôles adaptés au métier
 - travail en groupe sur l'argumentaire de base pour la rédaction d'un outil commun
 - une journée de piquêre de rappel

4° Coaching individuel (3 jours)

- Formation à la prise de rendez-vous téléphonique par mise en situation réelle ½ journée de chaque consultant et débriefing des forces et faiblesses
- Rédaction d'un plan d'action soutenu par un rapport individuel.