

# MARKETING - COMMUNICATION

## Marketing téléphonique La vente additionnelle au téléphone

### OBJECTIF

Développer le chiffre d'affaires des téléconseillers en perfectionnant leurs techniques commerciales

Vendre des produits complémentaires

Construire un argumentaire produit

Réponses aux objections

### DUREE

2 jours

### TARIF

Sur Devis

### CONTENU

- **Le plan d'entretien**
  - Structurer les étapes d'une télévente
  - Structurer les étapes d'une télévente intégrant la vente additionnelle
- **Obtenir l'attention du client**
  - La personnalisation du contact
  - L'assertivité au téléphone
  - Proposer avec naturel et aisance des produits Additionnels
- **L'argumentation**
  - L'argumentation convaincante (choisir les arguments)
  - Le vocabulaire approprié
  - Présenter une proposition de façon claire
- **La réfutation des objections**
  - Qu'est-ce qu'une objection ?
  - Comment réfuter une objection ?
  - Les réponses aux objections classiques d'achat de produits additionnels (report, prix, quantité, etc.)
- **La conclusion**
  - Savoir quand et comment conclure
  - Reformuler la confirmation de l'engagement du client