

Concrétiser la vente de son produit par téléphone

OBJECTIFS GENERAUX

A l'heure où plus de 70% des clients préparent leurs vacances sur Internet, où la réservation en ligne est devenue un incontournable, il devient nécessaire d'entrer dans une véritable stratégie de vente par téléphone.

Les objectifs de cette intervention sont les suivants :

- Savoir cibler la demande pour réussir la vente de son produit par téléphone,
- Réunir tous les paramètres pour conclure la vente, entrer dans un rapport de « séduction client ».

Objectif

Transmettre aux professionnels les savoir-faire et les outils pour une maîtrise parfaite de l'accueil téléphonique.

Canevas

Maîtriser les 5 « S » : Savoir, Séduire, Surprendre, Surpasser, Satisfaire.

Respecter les règles de base (disponibilité, rapidité, ambiance, concentration, élocution, etc.).

Instaurer un climat de confiance.

Découvrir le client.

L'écouter et le comprendre.

Adapter sa réponse par rapport à ses attentes.

Les phrases et mots à éviter/à préférer

Mises en situation.

1. L'analyse, la connaissance et la maîtrise de son produit

Analyser et connaître son parc de locations pour mieux le vendre

Connaître les grands axes de la demande (que veulent vos clients ?)

Mettre en adéquation son offre produit et les grands axes de la demande.

2. Les modalités générales de l'accueil téléphonique :

Une réflexion sur le premier contact avec le client

Savoir se mettre à la place du client

Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique.

3. La vente par téléphone

Préparer son équipe et les bons arguments

Authentifier l'accueil

Mettre en place les arguments de vente.

4. Concevoir son référentiel d'accueil téléphonique

Préparer un outil personnalisé et efficace

Mise en place des tableaux de mesure et de suivi.

METHODOLOGIE

- Présentation / mise en place des stratégies d'accueil téléphonique
- Exposés assortis d'illustrations basées sur des cas concrets
- Exercices pratiques, notamment par des mises en situation et des jeux de rôle
- Rédaction des procédures
- Fournitures de supports et d'outils opérationnels pour améliorer l'accueil dans les établissements
- Témoignages, échanges de vues et partage d'expériences.

PRE-REQUIS

Pour tirer le meilleur profit de la formation, les professionnels devront se munir des outils utilisés dans leurs établissements pour l'accueil des clients.