

Le Closing : techniques pour conclure et réaliser la vente par téléphone

<https://preprod.estim-formation.com/formation-closing-techniques-pour-conclure-vente-par-telephone>

Objectifs de la formation

- Connaître les ficelles commerciales qui vont accélérer la prise de décision
- Savoir Identifier les signaux d'achats pour savoir quand concrétiser
- Déterminer les blocages qui posent problème au moment du closing et surmonter les objections
- Réussir la conversion en signature grâce aux meilleures techniques de conclusions

Programme pédagogique

Construire son introduction avec la méthode O.S.T.M.P

Savoir communiquer pour mieux cerner le client

- Préparer ses entretiens de prospection, de vente et de closing par téléphone
- Exploiter les spécificités de la communication par téléphone
- Découvrir les principes de communication
- L'adaptation du ton et du rythme verbal
- Le vocabulaire approprié
- L'écoute active : l'empathie
- Présenter une proposition de façon claire

Détecter les signaux d'achat et le moment propice

- Le questionnement coaching
- La reformulation des points d'accord
- Le closing : un processus
- Les techniques de closing : les outils
- Identifier le bon moment pour conclure

Traiter les objections

- Connaître les différents types d'objections
- Reformulez l'objection client afin de montrer qu'elle est considérée
- Creusez l'objection client pour en comprendre l'origine
- Appliquer les différentes méthodes de traitement d'objection
- Poser les questions fondamentales
- Adopter une argumentation convaincante : écoute, compréhension, validation

Conclure et signer

- Obtenir la confirmation des besoins du client
- Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
- Connaître les principes psychologiques qui font passer le client à l'achat
- Éviter les erreurs les plus fréquentes lors de la conclusion
- Identifier le bon moment pour conclure
- 6 techniques pour conclure la vente
- Inviter votre interlocuteur à conclure
- Verrouiller les accords

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Public concerné :

- Commerciaux
- Prestataires dans le marketing digital
- Distributeurs
- Technico-commercial

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

- Cas pratiques de construction d'argumentaires et de tests par téléphone.
- Chaque étape est mise en pratique sous forme de jeux de rôles et de simulations
- Quiz, exercices pratiques, étude de cas
- Un support de cours est remis aux participants

Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissance permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.