

# Téléprospection, vente de services et closing

<https://preprod.estim-formation.com/formation-formation-tlprospection-vente-services-et-closing>

## Objectifs de la formation

- Démarcher efficacement en téléprospection
- Repérer les signaux d'achat
- Convaincre un prospect
- Guider le prospect vers la conclusion de la vente

## Programme pédagogique

Connaître les bases de la communication pour mieux cerner le client

- Préparer ses entretiens de prospection, de vente
- 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

Sonder le client: ses motivations et ses freins

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

Spécificités de la vente de prestations de services

- Questions et objections spécifiques à la vente de prestations de services
- Les plans sont-ils adaptés à mon besoin ?
- Qu'est-ce que j'achète, finalement ?
- Ai-je une garantie de bonne fin ?

Emporter la conviction du client

- Binôme consultant / commercial : un élément clé pour répondre à ces questions dans les différentes phases de la vente
- Répartition des rôles de chacun
- Communication indispensable

- Première vente et ventes suivantes

Leviers de la vente de prestations de service

- Leviers classiques
- Évènements, changements, rebonds
- Découvrir les leviers de ses clients
- Offre et qualité de l'offre
- Régie, forfait, périmètre et prix

Phase de préparation à la téléprospection

- Réunir le matériel nécessaire à la prospection téléphonique
- Conditions de travail, moment opportun pour téléphoner
- Réunir les conditions pour favoriser et optimiser ses appels
- Préparation physique, non verbal, induit, communication, ton, petites astuces
- Réunir les conditions mentales pour transformer l'essai
- Soigner son attitude, se libérer de ses freins et de ses propres barrières
- Comment traiter et considérer son interlocuteur ?

Phase de présentation

- Savoir instantanément capter l'intérêt de son interlocuteur
- Parler de façon positive et spontanée
- Penser aux règles de communication
- Apprendre à formuler son objectif d'appel
- Mots et expressions interdites
- Transformer son interlocuteur en allié
- Réussir à passer les barrages

Le closing: guider le prospect jusqu'à la signature du contrat

- Obtenir la confirmation des besoins du client
- Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
- Connaitre 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 de services
- Indépendants

## **Modalité d'évaluation pédagogique**

### **Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :**

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