

Développer la Performance Commerciale par la Télévente

Lien : https://maroc-performance.com/formation/developper-la-performance-commerciale-par-la-televente

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC348

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Prendre conscience de l'impact de la démarche de la vente par téléphone (organisation, indicateur de suivi, pilotage)
- Maitriser les spécificités de la démarche de vente par téléphone pour être un appui de ses collaborateurs
- Savoir débriefer les appels et accompagner ses commerciaux dans la mise en oeuvre et la réussite de la vente par Téléphone
- S'approprier le bagage de la formation pour en assurer le relais sur site
- Evaluer son activité prospection

👥 POUR QUI ?

- ✔ Vendeurs
- ✔ Commerciaux
- ✔ Ingénieurs d'affaires
- ✔ Chargés de prospection, assistantes
- ✔ Tout collaborateur en charge d'obtenir des rendez-vous commerciaux

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- Comprendre les ressorts de la communication au téléphone
- Adapter son expression verbale (voix, ton, débit)
- Choisir les mots adaptés à la communication par téléphone
- Pratiquer l'écoute active dans un environnement bruyant
- Gérer les silences au téléphone

2 / Vendre par téléphone

- Réussir les premiers instants en appel entrant/sortant
- Poser les questions appropriées pour recueillir les informations clés
- Déterminer les attentes et les motivations du client en respectant les contraintes de temps du client
- Renforcer l'envie de changer
- Développer une argumentation commerciale persuasive
- Traiter les objections avec souplesse avec la méthode CRAC
- Présenter son prix avantageusement
- Conclure au téléphone
- Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus

3 / Maîtriser l’activité en pilotant son équipe

- Mesurer: identifier ses standards qualité et performance et suivre ses indicateurs clés (modèles d'évaluation de la performance des Téléopérateurs)
- Analyser les appels : comprendre, accomagner les commerciaux (écoute en double appel, Side By Side, One to One ...), interpréter et croiser les résultats quantitatifs et qualitatifs

Maroc Performance

- Décider: définir les objectifs prioritaires et les moyens nécessaires en fonction des contraintes
- Agir: construire ses outils, mettre en œuvre des actions correctives et des plans d’amélioration continue

4 / Former et transmettre pour maintenir et accroître les savoir-faire

- Evaluer les compétences et déceler les leviers de motivation de chaque collaborateur
- Initier un « contrat de succès » avec chacun en organisant un coaching porteur de progrès
- Rassurer, responsabiliser son collaborateur pour le rendre acteur

5 / Animer son « terrain » pour optimiser la productivité et la cohésion de l’équipe

- Comment mobiliser et motiver son équipe pendant l’action ?
- Comment organiser et animer des briefs efficaces et fédérateurs ?
- Comment contrôler et soutenir son équipe ?
- Faire preuve d’assertivité

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 Août 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance