



FORMATION COMMERCIAUX TÉLÉCOMS, SERVICES AUX ENTREPRISES

OBJECTIFS

Ce stage permet aux participants de dynamiser et d'optimiser leurs pratiques de la vente de solutions Télécoms. À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- pratiquer une écoute active face à leur client,
- recueillir les informations décrivant le besoin client, son contexte,
- susciter l'ensemble des besoins de télécommunication de l'entreprise, qu'ils soient téléphoniques ou data,
- motiver l'acheteur et l'orienter vers des solutions adaptées à ses besoins,
- gérer les objections et de finaliser la vente.
- rédiger une proposition écrite organisée, argumentée, intelligible
- réaliser la proposition écrite en solo, ou la gérer en équipe

MÉTHODE

L'utilisation du magnétoscope permet l'analyse et l'approfondissement des situations les plus communément rencontrées. Un contrôle des objectifs à atteindre est fait au fur et à mesure du stage, en tenant compte de la spécificité de chacun. La pédagogie par le jeu (jeu de carte télécom © COGICOM) permet une manipulation des notions de base.

PERSONNES CONCERNÉES, PRÉREQUIS

Commerciaux Télécoms ayant une expérience de la vente. Une pratique de la vente et une connaissance des Télécoms sont souhaitables avant la formation.

DURÉE

Trois jours de formation en intra-entreprise pour 3 à 10 participants.

Les apports théoriques sont intégrés au travail sur les jeux de rôle, permettant une meilleure progression. Le stage est enrichi par l'expérience des participants.

Cette formation est un entraînement intensif à la vente de services télécoms, respectant les spécificités de chaque commercial. Elle permet, par l'analyse et le débat, d'identifier les zones de progrès de chaque participant, et ainsi de dynamiser son action commerciale sur le terrain. La gestion interactive de cette formation permet une adaptation optimum aux stagiaires, et aux spécificités des produits et/ou services télécoms vendus.

Principes de la communication

- l'expression orale, le comportement physique, le vocabulaire
- l'écoute active, l'empathie

Le contexte de la vente de Solutions Télécoms

Les étapes de la vente

- établir le premier contact, commencer un entretien
- crédibiliser sa société
- susciter l'expression des besoins
- détecter et comprendre les motivations du client
- présenter la solution aux besoins du client, en termes de services et de solutions techniques
- faire adhérer à la solution proposée
- gérer les adhésions, les objections, les réclamations

Le travail sur l'argumentaire, l'oral et l'écrit

- l'argumentation
- la rédaction de la proposition, règles d'organisations du contenu, l'argumentation écrite, la proposition gagnante, percutante, parlante

L'appel d'offre télécoms

- spécificité des appels d'offre télécom, les lots
- analyser un appel d'offre
- répondre à un appel d'offre, la réponse écrite

Jeux de rôle sur la relation de vente de Solutions Télécoms

Chaque scénario est choisi parmi les situations vécues par les participants, joué puis analysé, permettant une intériorisation du comportement attendu