



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

## VENDRE ET NÉGOCIER PAR TÉLÉPHONE

### OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Développer son aisance relationnelle
- Utiliser les techniques de vente du téléphone commercial
- Relancer, négocier, conclure

### PARTICIPANTS

- Directeurs commerciaux, commerciaux, assistantes commerciales, téléopérateurs et plus généralement toute personne ayant pour mission de vendre au téléphone

### PRÉREQUIS

- Avoir une expérience commerciale de 6 mois minimum

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Questionnaire de positionnement
- Formation action : le participant est acteur de sa formation et le formateur propose beaucoup d'exercices basés sur le contexte professionnel
- 1/3 de théorie et 2/3 de mises en pratique
- Beaucoup de mises en situation basées sur des cas réels
- Exercices, études de cas, simulations d'appels avec enregistrement
- Auto-évaluations de pratique
- Support individuel de formation

### ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

### LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
  - Programmes ajustables à vos attentes
  - Accompagnement personnalisé
  - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
  - Une expertise<sup>2</sup> de nos formateurs : technique et pédagogie active

### PROGRAMME DE FORMATION

#### 1. Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- Les ressorts de la communication au téléphone
- L'expression verbale (voix, ton, débit)
- Les mots adaptés à la communication par téléphone
- L'écoute active dans un environnement bruyant
- Les silences au téléphone

#### 2. Identifier les contextes de vente au téléphone

- Les situations commerciales
- Les attentes des clients
- Les comportements positifs

#### 3. Repérer les phases de son plan de vente

- Les déroulés d'appels
- Les outils à disposition
- Les typologies clients

#### 4. Se présenter avec efficacité

- L'accroche et les premiers mots
- Le climat de confiance
- Donner envie d'aller plus loin

#### 5. Découvrir le projet de son client

- Les motivations d'achat
- La méthode des 4 découvertes
- Les techniques de questionnement

#### 6. Argumenter sur le bénéfice client

- L'argumentaire commercial
- Les réponses aux freins d'achat
- La défense du prix

#### 7. Conclure sa vente

- Les techniques de conclusion
- Les comportements qui font vendre
- La relation de confiance

#### 8. Conforter son client

- La confiance et l'affirmation de soi
- Les techniques de communication
- La fidélisation