



Formations Management > Développement commercial > Efficacité commerciale

# Savoir vendre et argumenter par téléphone

**Référence** DCEFF-TEL

**Durée** 2 jours (14 heures)

**Certification** Aucune

**Appréciation des résultats** Évaluation qualitative de fin de stage

**Modalité et moyens pédagogique** Démonstrations – Cas pratiques – Synthèse et évaluation des acquis

## À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Traiter aussi bien des appels entrants que sortants
- Commercialiser des produits et prendre des RDV
- Gérer toutes les situations rencontrées par téléphone lors d'un acte de vente.

## Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## Public concerné

Toute personne en contact avec des clients par téléphone.

Cette formation :

- est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation ;
- bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

---

## Programme

### Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

### Se préparer efficacement

- Face à face ou entretien téléphonique : quelles sont les différences ?
- Répondre aux exigences de l'outil téléphonique

- Identifier les particularités de la communication téléphonique
- Avantages et contraintes du téléphone
- Les différentes phases de la communication téléphonique
- Les principes pour améliorer la communication téléphonique
- Développer les compétences du communicant
- Préparer une fiche de contact
- Elaborer un guide d'entretien avec l'arbre de décisions, le questionnaire contextuel...
- Comprendre les atouts de la communication verbale et paraverbale
- Développer l'attraction vocale
- Adapter l'écoute active au téléphone
- Optimiser son sens de la répartie
- Savoir rebondir dans toutes les circonstances
- Mettre au point des phases d'accroche percutantes

### **Utiliser le téléphone professionnellement**

- Soigner sa prise de contact : la première accroche
- Etre l'ambassadeur de son entreprise, de son produit
- Identifier, qualifier et personnifier l'interlocuteur
- Transmettre même l'invisible, voire l'indicible
- Capter instantanément l'attention, sortir des sentiers battus
- Instaurer un climat de confiance
- Maîtriser le temps de la communication
- Raisonner et argumenter
- Qualifier et traiter les objections
- Savoir convaincre et obtenir l'adhésion
- Raccrocher sur une validation positive

### **Gérer les difficultés et franchir les obstacles**

- Passer du stress à l'adrénaline positive
- Argumenter et traiter les objections dans un délai restreint
- Appréhender efficacement les situations difficiles
- Transformer un barrage en accès
- Assurer le suivi et l'étape suivante
- Maintenir vivante la chaîne de la communication
- Préparer, agir, suivre et contrôler
- Tirer les enseignements de chaque négociation téléphonique

### **S'adapter aux différentes situations**

- Appels entrants et appels sortants
- La prise de rendez-vous
- La prospection
- La vente
- La fidélisation
- La réclamation

### **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant

- Bilan oral et évaluation à chaud