



Développer son efficacité commerciale

## Vendre et convaincre au téléphone ou en visioconférence

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DCEFF-TEL | Évaluation qualitative de fin de stage |  
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Performance commerciale > Développer son efficacité commerciale

Contenu mis à jour le 18/10/2024. Document téléchargé le 03/12/2024.

### Objectifs de formation

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

- Préparer efficacement une communication téléphonique
- Différencier les interactions en face à face et les entretiens téléphoniques
- Répondre aux exigences spécifiques de l'outil téléphonique
- Identifier les particularités de la communication téléphonique
- Analyser les avantages et les contraintes liés au téléphone
- Mettre en oeuvre les différentes phases d'une communication téléphonique
- Appliquer les principes pour améliorer la communication téléphonique
- Développer les compétences du communicant dans ce contexte
- Préparer une fiche de contact pour une interaction téléphonique
- Elaborer un guide d'entretien comprenant un arbre de décisions, un questionnaire contextuel...

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

## Prérequis

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

## 1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

## 2) Pendant la formation

### Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

### 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 personifier 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

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Jeux de rôle : différentes mises en situation*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

### **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
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

## **3) Après la formation : consolider et approfondir**

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

### **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées

- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

## **Accessibilité de la formation**

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil PSH.

## **Modalités et délais d'accès à la formation**

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.