



# Vendre par téléphone

**Durée de la formation :**  
2 jours (14h)

- Horaires de formation**  
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00
- Pré-requis**  
Vendeurs, technico-commerciaux, commerciaux sédentaires et toute personne devant vendre par téléphone.
- Public visé**
- Objectifs et compétences visées**  
Développer sa capacité de communication et de convaincre D'être plus à l'aise dans la négociation commerciale D'être efficace lors de ses appels téléphoniques.
- Organisation**  
Formation animée en présentiel.  
Groupe de 3 à 8 personnes.  
Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.
- Le formateur**  
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.
- Moyens techniques et pédagogiques**  
Alternance entre théorie et pratique.  
Mise à disposition d'une salle équipée.  
Support de cours.
- Validation des acquis et attestation**  
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées.  
Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

## Module 1 : Repérage de sa capacité de locuteur

Difficultés et capacités  
Trouver son style

## Module 2 : Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

Adapter son expression verbale : vocabulaire préférentiel, recherche de son rythme personnel d'expression  
Choisir les mots essentiels afin d'être précis, concis et bref  
Pratiquer l'écoute active : renforcer sa capacité d'écoute et d'analyse  
Pratiquer le silence téléphonique : savoir aménager des plages de silence  
Souriez, on l'entend !

## Module 3 : Vendre par téléphone

Susciter l'intérêt dès les premiers instants  
Mettre le prospect en confiance  
Savoir poser les bonnes questions pour recueillir les informations clés  
Déterminer les attentes et les motivations afin de choisir les arguments adaptés  
Développer une argumentation positive « béton »  
Structurer son plan de vente afin d'être plus efficace  
Traiter les objections  
Verrouiller les points d'accord  
Savoir différencier le prospect chaud, tiède ou froid  
Engager l'interlocuteur vers la conclusion et obtenir la confirmation écrite

## Module 4 : Surmonter les obstacles à la vente

Franchir les barrages  
Détecter le plus tôt possible le bon interlocuteur  
Savoir présenter sa solution avantageusement, faire passer les messages du produit et de l'entreprise  
Sortir des situations de blocage  
Atelier : construction des outils de prospection, guide d'entretien, guide de réponse aux objections

## Module 5 : Terminer l'entretien

Garder l'initiative de la relance et de la suite à donner  
Savoir conserver la relation Tirer parti de ses échecs et les transformer en succès

**Pour vous inscrire**

**04.78.14.19.19**

[contact@atoutmajeur-ra.com](mailto:contact@atoutmajeur-ra.com) / [www.atoutmajeurlyon.com](http://www.atoutmajeurlyon.com)

(Mise à jour : 04-2023)