

Objectifs

Développer votre aisance au téléphone en vous entraînant à acquérir les bons réflexes,
Améliorer votre capacité à convaincre et concrétiser de nouvelles ventes,
Préparer une argumentation commerciale efficace,
Répondre aux objections en toute confiance et sérénité,
Conclure des ventes pérennes.

Vous êtes

Commercial, téléconseiller, conseiller clientèle, globalement tout collaborateur chargé de vendre ou promouvoir des produits et services par téléphone.

Prérequis

Cette formation est accessible sans condition particulière.

Axes de travail de la formation

1. Les particularités de la communication téléphonique

Adapter votre expression verbale : ton, débit, articulation, intonation,
Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active, mots parasites, mots positifs,
Ne pas confondre convivialité et familiarité,
Gérer les relations agressives et difficiles avec vos clients,
Se préparer mentalement : moral, mental et performance.

2. Structurer son entretien de vente

L'entretien de vente au téléphone : des techniques à structurer,
Définir clairement les objectifs de l'entretien,
Identifier et qualifier votre interlocuteur,
Prévoir un argumentaire adapté,
Construire votre guide d'entretien.

3. Identifier les besoins et présenter efficacement son offre

Formuler les bonnes questions pour découvrir les besoins,
Reformuler les besoins pour cibler votre offre,
Présenter votre offre : les différentes approches.

4. Traiter les objections efficacement

Traiter sereinement les objections,
Adopter une méthode simple de traitement des objections,
Les réponses aux objections courantes.

5. Conclure la vente par téléphone

Savoir quand et comment conclure,
Reformuler l'engagement au client,
Verrouiller l'accord, obtenir une confirmation verbale puis écrite,
Finaliser l'entretien,
Relancer votre client après la vente,
Maintenir la relation.

6. Négocier et préserver vos marges

Préparer votre négociation commerciale : objectifs, planchers, exigences,
Savoir défendre votre offre initiale,

Consulter cette formation en ligne : <https://www.devop.pro/formation/vendre-negocier-telephone.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)

Demander une contrepartie à toute concession,
Déjouer les pièges des acheteurs.

Méthode d'animation

Groupe limité à 5 participants.

80 % de mises en situation, 20 % d'apports théoriques,
Appels simulés avec analyse et correction des entretiens enregistrés,
Élaboration de guides d'entretiens, d'argumentaires de vente et de réponses aux objections,
Travail sur les cas concrets des participants,
Conseils personnalisés.