

# Mieux vendre par téléphone



Durée conseillée

**2 jours** soit 14 heures

Tarif selon devis



[www.abisformation.fr](http://www.abisformation.fr)

## VENTES ET ACHATS

Depuis longtemps déjà, mais plus encore avec l'avènement récent de la « société de communication » et l'explosion de la téléphonie et des services associés, la vente (et la prise de rendez-vous) par téléphone est un incontournable de l'activité commerciale.

Individualisé, fiable, économique et « synchrone », le téléphone est en effet l'outil de communication idéal pour développer le potentiel de son portefeuille clients ou prospects.

### Format

Sur-mesure  
Groupe de 12 stagiaires maximum

### CONTENU

- Connaître, comprendre et maîtriser les spécificités de la communication par téléphone
  - Principes de la communication téléphonique
  - Règles d'appels et de bon sens: le sourire au téléphone, l'utilisation des silences, l'élocution claire et compréhensive, le ton et le débit, le choix des mots
  - Les « parasites » à la communication téléphonique et l'importance de l'environnement d'appel
- Préparer son appel
  - Prise de connaissance des informations disponibles sur le client ou le prospect et l'importance de la validation / mise à jour de ces informations préalablement à l'appel
  - Définition du ou des objectifs de l'appel : prise d'informations, prise de RDV, vente, prolongation de contrat, etc.
  - Adaptation de l'argumentaire aux objectifs de l'appel
  - Anticipation des objections
  - Formalisation du guide d'entretien
  - Préparation des outils nécessaires à la prise de notes
- Réussir son appel
  - Franchir le « barrage » de l'accueil ou de la secrétaire : techniques et astuces
  - Réussir son accroche pour capter l'attention de son interlocuteur
  - Recueillir les informations-clés pour comprendre les attentes et motivations de l'interlocuteur : pratiquer l'écoute active, la reformulation, et poser les questions pertinentes
  - Développer son argumentaire de manière convaincante
  - Traiter efficacement les objections
  - Identifier les signaux d'achats
  - Reformuler les engagements réciproques et actions convenues, set éventuellement prévoir de les retranscrire et communiquer par écrit
  - Prendre congé
- Assurer le suivi de ses appels et de ses relances
  - Utiliser et mettre à jour les fiches
  - Planifier les relances et actions convenues

### Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- De connaître et utiliser les techniques spécifiques à la vente de produits/services et à la prise de RDV par téléphone
- De préparer leurs appels
- De développer un argumentaire
- De traiter les objections
- De conclure l'entretien téléphonique

### Public

Commerciaux, télémarketeurs, et toute personne amenée à prospecter ou vendre des produits ou services par téléphone

### Pré-requis

Réaliser des ventes par téléphone

### Profil Intervenant

#### Formateur junior, senior ou expert

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

### Pédagogie

- **Démarches** : déductive, inductive, dialectique
- **Méthodes** : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- **Formation-action**

### Formations complémentaires

Mieux négocier avec ses clients/Fidéliser les clients : techniques et outils

### Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

### Références bibliographiques

**Je téléphone avec succès**  
Michel Baudier  
Éditions Maxima - 06/2007

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION - 27 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS - Tél : 01 44 70 01 69 / Fax : 01 44 70 01 79  
ABIS FORMATION : Sarl au capital de 10 710 € - Siret : 443 421 284 000 29 - ABIS INSTITUTION : Sarl au capital de 3 000 € - Siret : 499 850 089 000 16