

# Formation Vendre efficacement par téléphone

## Objectifs de la formation prospection téléphonique

Aujourd'hui le téléphone est un outil reconnu pour optimiser la gestion de l'activité commerciale et pour vendre des solutions. Occasionnelle ou régulière, sur des appels entrants ou sortants, la vente par téléphone est exigeante. Cette formation pratique vous dote de méthodes et d'outils concrets pour maîtriser toutes les étapes de la vente par téléphone. Cette formation vente permettra au participant de :

- Identifier les étapes de la vente au téléphone.
- Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone,
- Acquérir des techniques efficaces pour convaincre,
- Développer ses compétences par la pratique.

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Cette formation vente s'adresse aux commerciaux, technico-commerciaux, vendeurs, assistantes commerciales et collaborateurs au contact de la clientèle par téléphone et aux managers qui veulent piloter et dynamiser l'activité commerciale de leurs équipes.

### Prérequis :

Aucun

# Contenu du cours prospection téléphonique

## Les exigences du téléphone

Jouer sur les composantes de la voix  
Choisir le vocabulaire adapté  
Pratiquer l'écoute active  
Se donner des objectifs et s'évaluer pour progresser

## Les règles d'or de la vente

Structurer ses entretiens  
Vendre c'est faire acheter  
Renforcer les dimensions du vendeur efficace  
Les leviers psychologiques pour accroître sa conviction  
Pratiquer le rebond commercial pour monter en gamme et additionner les ventes

## Le plan de vente sur des appels « entrants »

Installer le dialogue dès les premiers instants  
Prendre connaissance des attentes du client  
Augmenter habilement le panier moyen  
Argumenter son offre pour la rendre irrésistible  
Valider l'intention d'achat du client  
Prendre congés positivement

## Le plan de vente sur des appels « sortants »

Capter l'attention et accrocher le prospect avec souplesse  
Rechercher et analyser les besoins  
Présenter son offre et engager le client  
Traiter les objections avec méthode  
Convenir d'un accord  
Prendre congés positivement

## Travaux Pratiques

FORMATION PRATIQUE ET ACTIVE : - Appropriation des contenus à l'aide de mises en situations intensives et de jeux pédagogiques : auto diagnostic, quizz, jeux de rôle enregistrés. - Construction de ses propres outils transposés à son contexte professionnel.