



adhénia formation

RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR 24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ
AU TRAVAIL

LANGUES
ÉTRANGÈRES

VENDRE EFFICACEMENT PAR TELEPHONE



1 / 2



Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Maîtriser des techniques de vente dont l'efficacité est remarquable.
- Négocier efficacement par téléphone.
- Connaître son propre style et développer ses atouts.
- Reconnaître le style de son interlocuteur et s'y adapter.
- Augmenter la confiance en soi et son enthousiasme.

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Programme

1. L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE DE VENTE

- Les étapes d'entretien téléphonique
- Attitudes et comportements à avoir pour être un bon vendeur
- Les barrages de l'entretien de vente par téléphone
- Préparer son entretien téléphonique
- Les techniques de questionnement
- Découvrir pour comprendre les motivations d'achat



Durée de formation

2 jours soit 14 heures



Public

Toute personne souhaitant mieux vendre par téléphone, augmenter son efficacité.



Prérequis

Personne ayant déjà une pratique commerciale par téléphone.



Niveau / Certification Obtenue

Attestation de formation



Type de formation / stage

Intra/Inter/ Accompagnement individuel



adhénia formation

RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

AVENUE DE BORIE MARTY

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ
AU TRAVAIL

LANGUES
ÉTRANGÈRES

VENDRE EFFICACEMENT PAR TELEPHONE



2 / 2

- Produire un impact favorable sur ses interlocuteurs par son comportement (derrière le téléphone)
- Découvrir les besoins et les motivations du client par :
 - Des questions ouvertes et une écoute active,
 - La clarification,
 - La reformulation

2. LA TYPOLOGIE ET LES COMPORTEMENTS D'ACHAT

- Les étapes fondamentales de l'acte d'achat
- Conduire l'entretien de manière différenciée en fonction du profil de son interlocuteur
- Créer un argumentaire des principales caractéristiques qui intéressent le client
- Convaincre en distinguant les faits, les bienfaits, les preuves

2. SAVOIR VENDRE PAR TELEPHONE

- Les bases de la communication
- Les filtres (téléphone)
- Les étapes de l'entretien de vente par téléphone
- Trame d'un entretien de vente
- Entretenir un dialogue efficace
- Le savoir-être du bon commercial
- Identifier les comportements qui favorisent la communication
- Les règles d'or de la communication téléphonique