
Programme de Formation

Phoning commercial : techniques de vente et négociation par téléphone

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Commerciaux sédentaires, télévendeurs, assistants commerciaux et collaborateurs amenés à vendre ou négocier par téléphone, en appels entrants ou sortants.



Objectifs pédagogiques

- Développer une communication téléphonique claire, persuasive et structurée.
- Conduire efficacement un échange commercial par téléphone, en réception comme en prospection.
- Argumenter avec impact et répondre sereinement aux objections.
- Conclure une vente en défendant la valeur et la rentabilité de l'offre.
- Appliquer les techniques de négociation adaptées à la vente à distance.



Description

Jour 1

Matin : Poser les bases d'une communication téléphonique efficace

Travailler sa voix, son rythme et son attitude pour renforcer l'impact verbal.

Améliorer l'écoute active pour mieux cerner l'interlocuteur.

Structurer l'appel : objectifs, déroulé, temps forts.

Réussir l'accroche et créer une relation de confiance dès les premières secondes.

Après-midi : Conduire un échange commercial fluide

Accueillir efficacement en appel entrant.

Susciter l'intérêt en appel sortant.

Appliquer la méthode SPID pour découvrir les besoins et motiver l'achat.

Utiliser un argumentaire précis et engageant.

Jour 2

Matin : Argumenter et convaincre par téléphone

Poser les bonnes questions pour identifier attentes et motivations.

Apporter les bonnes réponses face aux objections ou aux freins.

Différencier traitement des objections, levée de doutes, et clarification.

Adapter son discours selon le profil de l'interlocuteur.

Après-midi : Conclure une vente et négocier avec assurance

Conclure efficacement un échange téléphonique orienté vente.

Défendre la valeur perçue de son offre.

Négocier sans sacrifier sa marge : valoriser son prix, maintenir son positionnement.

Créer un sentiment de rareté et d'intérêt autour de l'offre.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.