

Intitulé de la formation **Vendre par téléphone**

Domaine **Accueil, efficacité commerciale et relation client**

Version 01/2024

Éligible CPF Non Oui

Objectifs

Objectif de la formation

Maîtriser l’outil téléphone afin d’en faire un instrument régulier et performant de communication commerciale pour prise de rendez-vous, conseiller, vendre, relancer des devis

Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Connaître les principes de la communication commerciale au téléphone,
- Acquérir les techniques de prospection, de vente et de prise de rendez-vous,
- Définir les outils adaptés de suivi et de relance.



Durée : 1 j de formation soit **7h par stagiaire**

Modalité : Présentiel

Effectif : De 4 à 10 personnes



Accessibilité Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.



Public concerné

- Toute personne en charge de vendre par téléphone



Prérequis et niveau d’entrée

- Avoir une première expérience



Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle.
- Apports théoriques sur l’utilisation du téléphone,
- Simulation d’appels téléphoniques en circuit fermé,
- Mise en situation réelle (en fonction de la situation des stagiaires).



Évaluation

De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

Des acquis du stagiaire

Type d’évaluation :

- Questionnaire

Barème d’évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d’acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)



Qualité et profil de l’animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII^e AVENUE



Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d’assiduité et de fin de formation**



Contenu de formation

½ JOURNEE N°1

ORGANISER LE POSTE DE VENTE PAR TELEPHONE

- Rythme, horaires, jours, gestion des informations, fichier, fiches de suivi, mesures de résultats...

LE COMPORTEMENT ET POSTURE

- Voix, débit, vocabulaire, intonations, sourire, prise de notes, isolement...



Sous l’égide du Conseil Régional et de l’Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l’accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^e AVENUE
 N° déclaration d’existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012
 Siège social : CAMPUS XII^e AVENUE Cité de l’Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l’Ayrolle
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : fpc@campus12avenue.fr Web : www.campus12avenue.fr

Programme de formation

LES CONTACTS INTERMEDIAIRES, PASSER LES BARRAGES

- Que sont-ils ? Quelle importance leur donner ?
- Quelle attitude développer ? Quelles informations soutirer ? Quels pièges anticiper ?

LES PREMIERES SECONDES

- Détecter le bon interlocuteur
- Créer un contact cordial
- Présenter clairement son entreprise
- Rendre attentif et actif notre contact

½ JOURNEES N°2

L'ARGUMENTAIRE

- Le vocabulaire à privilégier
- Les arguments à retenir
- Susciter l'intérêt
- Poser les questions adaptées
- Conclure de façon constructive

GERER LES OBJECTIONS ET FREINS

- Les objections les plus fréquentes
- Les réponses les plus adaptées
- Les comportements particuliers, difficiles ou déstabilisants

LES SUIVIS ET RELANCES

- Courriers, offres, confirmations de RDV, planification des relances
- Suivi des offres éventuelles

Contact formation

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr | Site de Rodez – intra et sur-mesure |
| <input type="checkbox"/> | Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr | Site de Millau – inter, intra et sur-mesure |
| <input type="checkbox"/> | Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr | Site de Rodez – inter |
| <input type="checkbox"/> | Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr | Site de Rodez – intra et sur-mesure |



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^e AVENUE
 N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012
 Siège social : CAMPUS XII^e AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l'Ayrolle
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : fpc@campus12avenue.fr Web : www.campus12avenue.fr