



# SE FAIRE CONNAÎTRE ET VENDRE SES PRODUITS

FORMATION COURTE - COMMERCIAL



## ÊTRE EFFICACE AU TÉLÉPHONE DANS SES RELATIONS COMMERCIALES

### OBJECTIFS

- Pratiquer avec aisance le téléphone pour mener une conversation professionnelle
- Appliquer la méthode de communication téléphonique pour les appels sortants, les ventes et les relances de devis
- Optimiser l'accueil téléphonique et l'image de son entreprise
- Transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune

Le téléphone est devenu un outil de communication banal. Pourtant, une communication professionnelle avec un outil non visuel n'est pas innée. Les techniques pour incarner clarté, confiance et conviction s'apprennent car vos interlocuteurs attendent de vous ces qualités pour engager une relation durable avec votre entreprise. N'attendez pas d'être mal à l'aise au téléphone... pour vous former !

### PRÉREQUIS

Maîtriser le socle de connaissances de base

### DATES ET LIEUX

CMA Schiltigheim :  
CMA Mulhouse : 24 et 31 mai 2018

### PUBLIC

Chef d'entreprise artisanale  
Associé  
Conjoint collaborateur  
Salarié

Toute personne souhaitant améliorer ses techniques de communication téléphonique dans le cadre de relations commerciales

### TARIF

420 €  
Se renseigner sur les possibilités de prise en charge auprès de nos conseillères en formation

### DURÉE

2 jours : 14 heures

### CONTACTS

Conseillères en formation :

#### → BAS-RHIN

Angélique DIEUAIDE  
03 88 19 79 18  
infofc67@cm-alsace.fr

#### → HAUT-RHIN

Agnès LUSTENBERGER  
03 89 20 84 55  
infofc68@cm-alsace.fr

### INTERVENANT

Formateur Consultant expert en Management de la Relation Client ayant une grande connaissance du milieu de l'artisanat





# ÊTRE EFFICACE AU TELEPHONE DANS SES RELATIONS COMMERCIALES



SE FAIRE CONNAÎTRE  
ET VENDRE SES PRODUITS

## PROGRAMME

### JOUR 1

#### 1. Se préparer pour professionnaliser sa communication téléphonique :

- ▶ cerner les avantages et limites de l'outil téléphone
- ▶ se poser les bonnes questions avant d'organiser une opération de communication téléphonique
- ▶ travailler sa diction pour optimiser son discours
- ▶ repérer et éviter les mots ou phrases négatives

#### 2. Construire son propre guide d'entretien téléphonique pour les appels sortants :

- ▶ se présenter, susciter l'intérêt et prendre RDV
- ▶ vaincre les barrages et les objections des interlocuteurs
- ▶ garder l'initiative de la relance et de la suite à donner

### JOUR 2

#### 1. Adapter son guide d'entretien à la relance des devis :

- ▶ prévoir les réponses et avantages face aux devis concurrents
- ▶ reprendre RDV

#### 2. Adapter son guide d'entretien à la vente et au suivi des ventes :

- ▶ préparer les questions de découverte et les arguments clés
- ▶ adapter son argumentation aux contraintes de la communication téléphonique

#### 3. Construire la trame de l'accueil téléphonique :

- ▶ identifier les enjeux de l'accueil téléphonique
- ▶ adapter la trame et le discours à son entreprise

#### 4. Utiliser sa trame pour gérer efficacement les réclamations au téléphone :

- ▶ les attitudes à adopter selon le profil du client
- ▶ les techniques à maîtriser pour un échange positif



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel

Méthodes actives et participatives

Exercices d'application de communication orale

Construction de ses propres guides

Conseils et astuces à appliquer

Tests et entraînements comprenant des jeux de rôles d'appels téléphoniques, enregistrés avec débriefings personnalisés

## ÉVALUATION

Situations pédagogiques interactives permettant d'observer les participants en situation et d'évaluer leurs acquis

Remise d'une attestation individuelle de formation

Questionnaire de satisfaction en fin de stage