





# 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