

## 2 jours (14h)



### Public visé

Toutes les personnes susceptibles de prendre un rendez-vous ou de vendre par téléphone.



### Présentiel



### Effectif

Min 3 / Max 12 personnes



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Partenaires labellisés



### Tarif

- En intra  
**1 300€ HT /jour**  
Hors frais de mission
- En inter  
Nous consulter



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le contenu de la formation s'adapte aux besoins des apprenant(e)s grâce à l'expertise de l'intervenant. L'animation est basée sur des apports à la fois théoriques et pratiques, à partir de l'expérience et des connaissances des apprenant(e)s.

### Objectifs pédagogiques

- Structurer un entretien de vente par téléphone
- Capter l'intérêt de l'interlocuteur dès les premières secondes
- Présenter de façon claire l'objet de l'entretien
- Développer son argumentation en résonance avec le mode de fonctionnement de l'interlocuteur
- Vérifier en permanence l'écoute et l'adhésion de l'interlocuteur
- Rechercher et traiter les objections
- Obtenir un accord verbal et garantir sa réalisation future
- Prendre congé en laissant une image positive

### Contenu de la formation

#### Structure d'un entretien de vente

- Prise de contact (les 15 premières secondes)
- Éveil de l'intérêt (les outils de questionnement et de reformulation)
- Déroulement de l'argumentation (caractéristiques, avantages, bénéfices et preuves)
- Traitement des objections (le point de rupture et les attitudes de réponses)
- Prise de congés (la mesure des accords et les engagements)

#### Les spécificités de la vente d'un rendez-vous par téléphone

- Être disponible et à l'écoute
- Capter rapidement l'intérêt
- Dérouler sereinement l'objectif de prise de rendez-vous
- Apporter les éclaircissements utiles
- Obtenir et verrouiller un accord

#### Les spécificités de la vente d'un devis par téléphone

- Préparation de l'entretien
- Préparation de l'interlocuteur
- Rappel et accord sur les épisodes précédents
- Impliquer l'interlocuteur dans l'argumentation
- Négocier gagnant-gagnant
- Obtenir et prendre des engagements

### Évaluation

- Évaluation formative tout au long de la formation (exercices pratiques)
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Bilan de satisfaction des stagiaires
- Attestation de fin de formation