

# Vendre et fidéliser par téléphone

Cette formation a pour but de développer les compétences commerciales et de communication interpersonnelle nécessaires dans le cadre de la réception d'appel.

Durée : 2 jours

**Tarif : 1395 € HT par participant**

Forfait intra entreprise par groupe : nous contacter – [contact@legein.fr](mailto:contact@legein.fr)

Entreprises de moins de 300 salariés : on vous accompagne dans le financement auprès de votre Opco

## À qui s'adresse cette formation ?

### Profil du stagiaire

- Tout salarié travaillant dans un contexte de relation client par téléphone avec un objectif de vente
- Toute personne souhaitant perfectionner sa technique de vente au téléphone

### Prérequis

Aucun

# Objectifs pédagogiques

---

- Développer ses compétences commerciales pour valoriser l'offre proposée
- Adopter les bonnes postures comportementales lors d'un entretien téléphonique.
- Développer ses compétences en techniques de vente
- Adopter la bonne méthode de vente selon mon client

## Progression pédagogique

---

### JOUR 1

#### 1. Connaître les fondamentaux de la relation client par téléphone – 1h

- 1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants
- 1.2. Analyser le métier de conseiller clientèle (décomposition des compétences fondamentales requises selon la matrice Savoir, Savoir Faire, Savoir Être)
- 1.3. Définir et intégrer l'acte de vente par téléphone dans le parcours client multicanal

#### 2. Comprendre le client et créer une relation de confiance (Savoir-faire) – 3h

- 2.1. Accueillir le client
- 2.2. Comprendre le client
  - 2.2.1. Atelier connaître et déceler les motivations de mon client grâce au SONCAS
  - 2.2.2. Atelier questionnement commercial
  - 2.2.3. Atelier reformulation commerciale

#### 3. Convaincre grâce à une argumentation fluide et efficace (Savoir-faire) – 3h

- 3.1. Argumenter efficacement
  - 3.1.1. Atelier valoriser les offres commerciales avec la méthode CAB
  - 3.1.2. Atelier améliorer son argumentation grâce au SONCAS
  - 3.1.3. Atelier accepter et savoir répondre aux questions des clients
- 3.2. Conclure la vente
  - 3.2.1. Le SAV : outil indispensable pour la satisfaction et la fidélisation
  - 3.2.2. Comprendre la valeur d'un geste commercial et savoir en saisir l'opportunité
  - 3.2.3. Accepter un refus en adoptant une posture assertive

### JOUR 2

#### 4. Distinguer les différentes ventes réalisables par téléphone et les méthodes requises – 3h

- 4.1. Répondre à une demande explicite de son interlocuteur
- 4.2. Résoudre la problématique rencontrée par son interlocuteur
- 4.3. Rebondir sur les besoins implicites exprimés par son interlocuteur



- 4.4. Faire une proposition en fin d'appel grâce à une découverte des besoins de son interlocuteur
- 4.5. Faire une proposition en adéquation avec l'état émotionnel de son interlocuteur

## 5. Mises en situation et debriefing – 4h

Ateliers entraînements

# Organisation

---

## Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle partout dans le monde ou en classe virtuelle, animée par un formateur ou une formatrice
- Modalités pédagogiques : expositive, inductive et implicative
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran

## Accessibilité

La formation est accessible aux Personnes en Situation de Handicap si une salle aux normes est mise à disposition par le client. Lors de l'inscription d'une PSH à cette formation, veuillez nous contacter à [contact@legein.fr](mailto:contact@legein.fr) pour que nous puissions en adapter les supports.

## Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation sous un mois et demi maximum à partir de l'achat. L'inscription à une session est organisée en sollicitation directe auprès de Legein au minimum 3 semaines à l'avance.

## Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation sur la base de cas réels, débriefées par le formateur autour de l'évaluation des écrits produits.
- Le formateur remettra un bilan par entretien oral ou à l'écrit pour répondre aux questions de l'acheteur autour du déroulement de la formation.

