

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

Tarif inter entreprise : 1395 € HT par participant

Forfait intra entreprise : 2790 € HT par groupe de 8 apprenants

Entreprises de moins de 300 salariés : la plupart de nos clients fait financer la formation par son OPCO, on vous accompagne dans cette démarche !

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 décoder 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 ou en classe virtuelle, animée par notre formateur-ice
- Modalités pédagogiques : exposition, induction, implication
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran, utilisation d'un paperboard

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 pour que nous puissions en adapter les supports et modalités.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation au moins un mois et demi à partir de l'achat. Si nos formateur-ices sont disponibles, une session peut être organisée en sollicitation directe auprès de Legein 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 simulations produites.
- Le formateur remettra un bilan écrit ou par entretien oral pour répondre à vos questions autour du déroulement de la formation.

Perfectionnement du dispositif

Faire pratiquer fidèlement à la réalité du terrain : immersion préalable

Ces programmes sont des versions universelles des formations. Pour pouvoir former sur des exercices et jeux de rôles infusés de vos échanges fréquents et ajuster les séquences à vos problématiques réelles, nous proposerons de venir en observation.

Maximiser la mémorisation des compétences en poste : la journée piqûre de rappel

Les formations courtes font pratiquer les participants en situation de travail réaliste, leur ancrage mnémorique est fort mais s'estompe vite, par défaut d'occasions de le répéter dans le temps. C'est leur limite.

La manière la moins coûteuse de durabiliser cet ancrage est d'utiliser la pratique au poste de travail les semaines suivantes comme un entraînement, et revenir sur le sujet avec une prise de recul.

Une piqûre de rappel dans les trois mois suivant l'animation améliore la rétention de 30 à 50% ([Latimier & al. 2021](#), [Carpenter & al. 2022](#)), nous encouragerons sa mise en place : consultez le programme de la journée sur [notre catalogue](#).

Sécuriser l'usage des bonnes pratiques en poste : former les managers

Les équipes que nous accompagnons (et [Wang & al. 2021](#) nous) indiquent que ce gain d'ancrage des acquis est doublé si la piqûre de rappel est accompagnée d'un coaching par les managers directs, particulièrement si celui-ci est centré sur l'évaluation individuelle et pensé sur la durée.

Nous formons les managers sur ce point : pour qu'ils s'assurent que les compétences acquises soient mises en œuvre, avec les bons outils, et organisent des débriefs de conversations produites ; consultez [le programme](#).

Optimiser le pilotage et la structuration du service client : analyse et conseil

Nous produisons des recommandations d'opérabilité et de qualité pour votre service client : pilotage, management des conseillers, conception du référentiel d'évaluation, contrôle des Indicateurs de Performance (DMT, NPS, FCR), bonus d'incitation à la vente, sensibilisation à l'IA sur ses risques et opportunités, utilisation de l'IA conversationnelle et agent.

Contactez-nous pour que nous puissions voir ensemble si vous en avez besoin.