

 **Points forts** : Formation 100% opérationnelle avec un coaching vocal en 2ème journée

## Objectifs

- **Optimiser** la relation appels sortants avec les clients pour obtenir des rdvs, relancer des offres, des devis...etc.
- **Savoir gérer** le stress dû à la situation de vente en appels sortants
- **Savoir vendre, proposer** des services complémentaires et conclure.

## Programme

### ► Les techniques de découverte et de prise en charge pour mieux connaître les attentes du client/prospect appelé et mieux y répondre

- La prise de commande
- La prise en charge, comprendre son interlocuteur, le rassurer
- Savoir poser les bonnes questions, questions ouvertes, semi-ouvertes, fermées, hypothétiques, alternatives...

### ► Le discours au téléphone, ses règles, ses contraintes

- La règle des 4 C (être clair, courtois, concis et concret)
- Le choix des mots, la congruence, leur impact
- La règle des temps pour plus d'efficacité

### ► Les différentes notions d'écoute et leurs applications

- L'écoute active, objective
- La ponctuation de l'écoute
- La reformulation
- L'entretien actif, la prise de note

### ► Maîtriser un entretien de vente : la règle des 4C de l'action commerciale

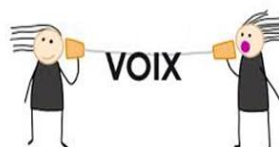
- **Contact** : réussir à s'approcher du client, franchir les barrages, se présenter, retenir son attention
- **Connaître** : poser les bonnes questions pour recueillir les informations clés, identifier les attentes et les motivations
- **Convaincre** : développer une argumentation persuasive et traiter les objections avec souplesse
- **Conclure** : saisir le bon moment pour engager l'interlocuteur vers la conclusion de la vente

### ► Maîtriser les techniques de vente complémentaire

- Pratiquer l'écoute active tout au long du contact téléphonique
- Poser les bonnes questions pour recueillir les informations clés
- Déterminer les attentes et les motivations du client
- Développer une argumentation persuasive et personnalisée
- Traiter les objections en souplesse
- Engager le client vers la conclusion et obtenir la confirmation de la vente

### Journée 2 :


#### Accompagnement spécifique à la voix (3 heures)




- Prendre conscience de l'importance de la voix dans la communication par téléphone
- Connaître sa voix (points forts/axes de progrès)
- Maîtriser les différentes techniques vocales adaptées en fonction des personnes et situations rencontrées
- S'affirmer et convaincre l'auditeur
- Exercices sur les paramètres de la voix.

## Démarche pédagogique

Mise en application des techniques en jeux de rôle.  
Formation 100% opérationnelle de retour au poste de travail.

 194, rue de la Ronce  
76230 ISNEAUVILLE

 [www.ceppic.fr](http://www.ceppic.fr)

 Toutes nos formations  
sont réalisables  
sur mesure en  
intra-entreprise

## CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

[isabelle.protais@ceppic.fr](mailto:isabelle.protais@ceppic.fr)

**Formateurs :**

Journée 1 : Intervenante spécialiste des techniques de vente et de négociation commerciale.

Journée 2 : coach en communication orale, spécialisé dans le conseil commercial et l'accompagnement individuel des commerciaux.

Formateurs expérimentés, sélectionnés par le CEPPIC pour leurs compétences techniques et leur expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

**Public**

Commercial, technico-commercial, vendeur, assistant(e) commercial(e) ayant à vendre des produits ou services par téléphone.

**Prérequis**

Pas d'exigence spécifique.

**Modalités d'évaluation**


Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.


**5 453** personnes formées en 2022

**Dates de session**

Nous consulter

 194, rue de la Ronce  
76230 ISNEAUVILLE

 [www.ceppic.fr](http://www.ceppic.fr)

 Toutes nos formations  
sont réalisables  
sur mesure en  
intra-entreprise

**CONTACT**

**Isabelle PROTAIS**

02.35.59.44.17

[isabelle.protais@ceppic.fr](mailto:isabelle.protais@ceppic.fr)