



**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.
- **Gérer** le stress dû à la situation de vente en appels sortants
- **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 barrières, 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

**En option :** demander une adaptation spécifique "Relance des impayés" en fonction des besoins

## 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)
- Personnaliser la relation téléphonique et la rendre dynamique : rythme, voix, intonation.
  - ⇒ Exercices sur la voix, l'écoute, le questionnement, le parler positif en utilisant les jeux d'acteurs.
- S'affirmer et convaincre l'auditeur
  - ⇒ Exercices pratiques sur des cas concrets

## Démarche pédagogique

Mise en application des techniques en jeux de rôle.

Formation 100% opérationnelle de retour au poste de travail.



## Contact et Inscription

**Isabelle PROTAIS** 02.35.59.44.17 - [isabelle.protais@ceppic.fr](mailto:isabelle.protais@ceppic.fr)

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - [www.ceppic.fr](http://www.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.

## Accessibilité de la formation

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un ascenseur permettant l'accès à l'étage.

Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'aménagement de votre formation, vous pouvez contacter nos référents handicap : [referenthandicap@ifa-rouen.fr](mailto:referenthandicap@ifa-rouen.fr)

## Indicateurs clés

**153** personnes formées en Commerce, Relations clients en 2025

**89 %** Taux de satisfaction à chaud 2025

## Dates de session

Mises à jour le 20/08/2026

Nous consulter



## Contact et Inscription

**Isabelle PROTAIS** 02.35.59.44.17 - [isabelle.protais@ceppic.fr](mailto:isabelle.protais@ceppic.fr)

*Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise*

**CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - [www.ceppic.fr](http://www.ceppic.fr)**