

Vendre et négocier par téléphone

Marketing - Communication Digitale - Vente

Commercial - Vente

Référence : 5-CL-VTEL

Durée : 2 jours

Présentiel ou en classe à distance

Mise à jour : 27/11/2023

Tarif Inter : 625 € Prix HT jour / personne

Tarif Intra : 1400 € Prix HT jour / groupe

Durée de validité : du 01/01/2026 au 31/12/2026

Objectifs

- Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouveaux contrats grâce à de bonnes techniques de vente
- Pratiquer et être à l'aise avec les outils de vente au téléphone
- Faire face aux objections sereinement

Prérequis

Maîtriser les techniques de vente et de négociation est un plus

Public concerné

Toute personne amenée à vendre et négocier auprès d'entreprises par téléphone

Contenu pédagogique

Préparer son appel

- Le dossier client
- L'objectif de l'appel
- L'adaptation de l'argumentaire
- L'environnement physique

Préparer sa communication par téléphone

- Adapter son expression verbale (ton, débit)
- Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active
- Adapter une bonne communication non verbale
- Etre dans un bon état d'esprit
- Préparer son poste de travail

Négocier par téléphone et gagner la vente

- Les différentes façons d'annoncer son prix
- Défendre son prix
- Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
- Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables

Etre percutant au téléphone

- Capter l'attention de son interlocuteur
- Structurer ses techniques de vente par téléphone
- Mettre en œuvre un argumentaire persuasif
- Savoir défendre sa proposition
- Parer les objections avec délicatesse
- Mettre en avant son prix et le défendre
- Négocier des contreparties
- Obtenir l'engagement de son interlocuteur
- Préparer sa négociation : objectifs, planchers, niveaux d'exigence

- Clôturer l'argumentaire sur un engagement de son interlocuteur

Organiser le suivi de la vente

- Gérer les fichiers clients-prospects
- Programmer les relances
- Découvrir les outils de suivi des opérations
- Organiser et gérer son temps
- Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats

Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)

Modalités pédagogiques : Présentiel, Distanciel et AFEST

Moyens techniques

En formation présentielle

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

- Ordinateurs
- Vidéo projecteur ou Écran TV interactif
- Tableau blanc ou Paper-Board

En formation distancielle

A l'aide d'un logiciel comme ® Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.

- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com

Modalités d'évaluation

- Positionnement préalable oral ou écrit.
- Feuille de présence signée en demi-journée.
- Evaluation des acquis tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur.

Profil du formateur

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

Adaptation pédagogique et matérielle

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

Nos sessions INTER 2026

Sessions de formation à venir :

- Aucune session à venir pour cette formation.

Nos sessions INTRA 2026

Pour organiser cette formation en intra-entreprise, veuillez nous contacter par mail à commercial@xxlformation.com ou par téléphone au 02 35 12 25 55