

## Développer les ventes par téléphone

🕒 14h 🌐 Tout public ✅ Prérequis : Aucun 📄 Document transmis : Aucun

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Augmenter les ventes lors des échanges téléphoniques

Organiser et structurer les entretiens

Améliorer sa posture commerciale

### CONTENU

#### Les spécificités de la communication téléphonique

Contraintes de la communication par téléphone

Optimiser les composantes verbales et paralinguistiques

Récepteur / Émetteur

#### L'entretien téléphonique

La prospection : la découverte du client, la préparation avant l'entretien, se présenter

L'entretien téléphonique : les étapes du premier contact à la négociation, techniques d'entretien, structurer les échanges, traiter les objections

Le closing : avec ou sans relance ?

La fidélisation, le suivi et les ventes additionnelles

#### La posture commerciale au téléphone

Développer son para-verbal et verbal : vocabulaire positif, rythme et intonation de voix

Techniques et attitudes à adopter : écoute active, reformulation, empathie

Gestion des appels : recevoir un appel entrant, transmission des messages, gérer le timing

#### Analyse de son attitude

Construire une démarche de progrès

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel ou en distanciel, en Visio avec un formateur

Suivi des actions à distance : les échanges et travaux réalisés seront en corrélation avec les objectifs pédagogiques, les séances seront notifiées auprès d'Elli'Up par le formateur, l'apprenant signera les attestations de présence correspondantes, Elli'Up est joignable par téléphone ou mail

Apports théoriques et pratiques

Travaux personnels

### MATERIEL A PREVOIR

Support permettant la prise de note

### MODALITE D'EVALUATION

Evaluation continue des acquis à l'oral

Formulaire d'évaluation de la formation