

# Prospecter et vendre par téléphone

## Durée

3 jours soit 21 heures

## Objectifs

Donner aux participants les méthodes, les techniques et les outils pour les mettre en capacité de maîtriser l'outil téléphone pour développer la performance commerciale et acquérir des techniques pour optimiser les ventes

## Public visé

Salariés, chefs d'entreprise ou conjoints

## Niveau requis

Aucun

## Moyens pédagogiques

Support de cours fourni  
 Jeux de rôles  
 Création de guide d'entretiens téléphoniques (argumentaire, réponses aux objections)

## Programme

### 1. Le téléphone, outil de la performance commerciale

- Apprécier l'importance du téléphone dans l'action commerciale et son impact sur l'image de marque de l'entreprise
- Développer une vision de service dynamique au client
- Connaître les principes de base d'un accueil téléphonique efficace

### 2. Les techniques pour optimiser les ventes

- Connaître les techniques et les spécificités de la communication téléphonique en émission et en réception d'appels (le langage positif, l'écoute active, la structure de l'entretien téléphonique, etc.)
- Préparer les outils d'aides à la télévente (fiche contact, tableau de bord)
- Préparer les appels (guide d'entretien)

### 3. Conseiller et vendre par téléphone

- Accompagner l'achat (savoir répondre aux attentes des prospects ou clients)
- Adapter son comportement aux différents types de clients
- Informer, conseiller et susciter le besoin chez le client
- Relancer les clients
- Appuyer une action commerciale