



### Formation professionnelle continue, DIF

#### ● Objectifs

- Connaître les différentes applications du téléphone
- Apprivoiser l'outil
- Avoir un argumentaire efficace

#### ● Public concerné

Les téléconseillers et télévendeurs

#### ● Programme

##### ● Introduction

- le téléphone outil marketing
- les avantages et inconvénients

##### ● Conseils techniques pour bien utiliser le téléphone

- L'élocution, le travail de la voix
- La préparation et l'argumentation
- L'attitude physique et l'état d'esprit
- L'écoute
- La gestion de son temps de prospection

##### ● Joindre vos prospects

- Connaître la psychologie, l'état d'esprit de votre interlocuteur
- Les 5 étapes de la prise de contact
- L'angoisse du premier coup de fil

##### ● L'argumentaire de vente

- Règles d'ordre général
- Bâtir son argumentaire

##### ● Le traitement des objections

- Les différents types d'objections
- Jeux de questions-réponses
- La reformulation

##### ● La négociation

- Le comportement du vendeur lors de la négociation
- La présentation du prix
- Cas particuliers de l'objection prix

##### ● Savoir gérer l'échec

- Contrôler ses émotions et son stress
- Gérer l'agressivité des clients
- Garder une attitude positive

##### ● Les conclusions de la vente

- Détecter les signaux d'achat du client
- Conclure la vente
- Savoir prendre congé

#### ● Méthodes pédagogiques

La méthode d'intervention consiste à faire participer les candidats qui doivent se sentir impliqués dans leur stage. Elle consiste en une alternance :

- D'apports théoriques
- D'exercices pratiques en groupe et en individuel
- De débriefings personnalisés

Un support pédagogique sera remis à chaque participant

#### ● Modalités de la formation

**Durée totale :** 3 jours (21 h) **Formule :** intra ou inter au sein de Sully Formation **Effectif :** 8 à 10 participants maximum.

#### Renseignements et inscriptions :

Pierre-Yves ARRICELLI : 04 91 94 57 48 ou 44  
06 14 57 59 84

#### Prix :

1 200 € TTC (organisme de formation  
non soumis à TVA)

Mail : [parricelli@sully-educ.fr](mailto:parricelli@sully-educ.fr)