



FORCE DE VENTE

FORMATION TÉLÉVENTE

FORMATION À LA VENTE AU TÉLÉPHONE

RÉFÉRENCE : BU01029

★★★★★ 4.5/5

VERSION 1 (MÀJ : 17.04.2025)

1. Définition des
besoins

2. Évaluation des
connaissances

3. Formation

4. Test et validation
des acquis

À la recherche d'une formation **Télévente** pour booster vos compétences ?

STAGEUP met à votre disposition toute son expertise technique et pédagogique qui vous permettra d'atteindre vos objectifs.

Que vous soyez une entreprise ou un institutionnel, la formation **Télévente** est assurée par nos formateurs sélectionnés pour leurs compétences reconnues (certification....) et leurs qualités relationnelles.

Quelque soit le niveau des stagiaires, un suivi pédagogique est assuré avant, pendant et après la formation, de manière à constater les acquis et ainsi permettre une mise en œuvre rapide dans un contexte professionnel.

Vous souhaitez organiser votre formation **Télévente** facilement et de manière personnalisée ? Optez pour une solution en intra, ou participez à une de nos sessions collectives (inter), dans la limite des places disponibles.

Participez à la formation **Télévente** à Paris, Lille, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes, Montpellier, Rennes, Grenoble, Angers, Clermont-Ferrand, Nancy.

Public

Commerciaux, vendeurs en magasin... ou toute personne nécessitant renforcer sa technique de vente au téléphone.

Prérequis

Aucun.

Objectifs du stage

La formation **TÉLÉVENTE** a pour objectif de :

- Maîtriser les méthodes et principes essentiels de la vente au téléphone.

Durée

2 jours

Pédagogie

METHODE PEDAGOGIQUE :

Formation dispensée par un formateur professionnel spécialisé principalement dans la vente et l'action commerciale.

Analyse de cas concrets et d'exposés.

Alternance de présentations théoriques et mises en pratique au travers de présentations de projets existants.

Méthode pédagogique participative.

Jeux de rôle, projections vidéo.

Tableau mural et divers supports de cours.

METHODE D'EVALUATION :

Test de niveau (QCM) effectué en début et en fin de formation de manière à mesurer la progression de l'apprenant et de valider ses acquis.

Quizz intermédiaires à l'oral tout au long du parcours.

SANCTION :

Attestation de formation.

Formation théorique et pratique.

Parler à un conseiller formation

CONTENU DU PROGRAMME

Notre formation en **télévente** est conçue pour offrir à nos participants les compétences essentielles nécessaires pour réussir dans le domaine de la vente à distance.

Grâce à une approche pratique et interactive, les participants apprendront à maîtriser les techniques de communication efficaces, à développer des compétences en persuasion et en négociation, et à gérer les interactions avec les clients de manière professionnelle.

Cette formation permet aux participants de devenir des experts en télévente, capables de générer des ventes et de fidéliser la clientèle avec succès.

PROGRAMME DE FORMATION

INTRODUCTION

- ▶ Présentation de la formation.
- ▶ Présentation du formateur.
- ▶ Présentation des stagiaires, leurs acquis et objectifs.

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

- ▶ Maîtriser ses appréhensions.
- ▶ Les spécificités de la communication téléphonique : posture, ton et gestion du rythme.
- ▶ La voix.
- ▶ Le langage.
- ▶ L'élocution.
- ▶ Attitudes gagnantes en télévente : assertivité, empathie et écoute active.

PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

- ▶ Les supports de travail.
- ▶ Organisation, préparation et personnalisation des appels.
- ▶ Définir des objectifs clairs pour chaque appel.
- ▶ L'argumentaire.
- ▶ La fiche de suivi.

L'ACTION COMMERCIALE

- ▶ La maîtrise de l'entretien téléphonique.
- ▶ Élaboration et utilisation de scripts ou trames d'entretien.
- ▶ Techniques pour établir un lien personnalisé dès les premières secondes.
- ▶ Création et test d'accroches commerciales efficaces basées sur la méthode AIDA.
- ▶ Techniques de questionnement et argumentation.
- ▶ Savoir poser les bonnes questions pour diagnostiquer les besoins du client.
- ▶ Types de questions : ouvertes, fermées, alternatives.
- ▶ Structurer un argumentaire basé sur les bénéfices clients.
- ▶ Adapter son discours à différents profils et besoins.
- ▶ Mise en pratique avec des jeux de rôle et des études de cas.

LES OBJECTIONS

- ▶ Traitement des objections et conclusion de l'appel
- ▶ Identifier les objections fréquentes et comprendre leur origine.
- ▶ Techniques pour répondre efficacement aux objections et rassurer le client.
- ▶ Savoir conclure un appel : formuler des phrases clés et choisir le bon moment.
- ▶ Simulation d'appels pour lever les objections et finaliser la vente.

PLACER LA VENTE DANS UNE PERSPECTIVE INTELLIGENTE

- ▶ Le contexte actuel.
- ▶ Les exigences d'une clientèle très sollicitée.
- ▶ Suivi et fidélisation des clients
- ▶ Importance du suivi après l'appel dans le processus de fidélisation.
- ▶ Organisation et outils pour un suivi efficace des prospects et clients.
- ▶ Utilisation des feedbacks pour s'améliorer et optimiser les prochaines interactions.

SYNTHÈSE ET PLAN D'ACTION

- ▶ Récapitulatif des points essentiels abordés.
- ▶ Questions/réponses et partage d'expériences entre participants.
- ▶ Élaboration d'un plan d'action personnalisé pour appliquer les acquis.

FIN DE FORMATION

- ▶ Conclusions.
- ▶ Test de niveau et correction.
- ▶ Évaluation qualitative.
- ▶ Validation des acquis.
- ▶ Remise de l'attestation de formation.
- ▶ Remise d'un support de cours et documents annexes.

Votre formateur **Télévente**

Des experts à votre service

Fort d'une expérience opérationnelle en projet, votre formateur a été sélectionné par nos services pédagogiques tant pour son expertise que pour ses qualités pédagogiques et sa volonté de transmettre son savoir-faire.

Comment financer la formation **Télévente** ?

OPCO, POLE EMPLOI, CPF...

En tant qu'organisme de formation s'adressant principalement aux professionnels, nous vous conseillons et nous vous accompagnons dans vos démarches pour la prise en charge en tout ou partie de votre formation .

Nos principaux partenaires sont les **OPCO** tels que par exemple :

- ▶ opco.ep pour les salariés d'agences d'architecture.
- ▶ atlas pour les bureaux d'études et économistes de la construction.
- ▶ fif.pl pour les dirigeants non salariés en profession libérale.
- ▶ afdass pour les salariés d'agences de communication, spectacle, production...

Un chiffrage ainsi que les possibilités de financements selon votre opco vous seront adressés par un de nos conseillers en formation.

Formation **Télévente** dans vos locaux ou en ligne

Quel format choisir ?

Ces deux formats de formation offrent chacun leurs intérêts pratiques. Chaque participant ayant ses préférences et ses contraintes en matière d'organisation, nous vous garantissons une formation réussie que ce soit en présentiel ou en distanciel.

Ils nous ont fait confiance pour leur formation :

[Voir un échantillon de quelques clients](#)

Nos formations sont réalisables partout en France, à domicile ou sur le lieu de travail.

Formation Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Strasbourg...

Prise en charge par votre OPCO (Atlas, Opco EP, AKto, Afdas, FIF PL...)

Les avantages du **présentiel** :

Déplacement dans vos locaux et partout en France. La formation peut soit se dérouler dans une pièce dédiée soit dans la pièce principale de votre entreprise si sa configuration le permet.

- ▶ meilleure relationnel avec le formateur.
- ▶ meilleure assiduité.
- ▶ temps de formation concentré sur une période donnée.
- ▶ possibilité de former plusieurs personnes simultanément et de manière plus efficace.

Les avantages du **distanciel** :

Il est important d'être équipé du matériel nécessaire à savoir : poste informatique équipé, connexion internet fibre, webcam, micro et casque audio.

Un lien de réunion type Zoom ou Teams sera fourni aux stagiaires directement par le formateur.

- ▶ possibilité d'espacer les séances.
- ▶ nombre de participants plus limité.
- ▶ réduction des frais de déplacement.

Le distanciel permet aussi de participer depuis n'importe quel

Le présentiel permet également plus de proximité avec le formateur et par conséquent un meilleur relationnel. Les échanges entre les participants sont aussi plus réguliers et plus décontractés.

endroit, favorisant ainsi une meilleure gestion du temps et des contraintes personnelles. Les interactions peuvent se faire à travers divers outils collaboratifs, rendant les échanges dynamiques et interactifs.



Centre de formation STAGE'UP

Siège social : 23 rue Antigna 45000 ORLEANS

Siège commercial : 14 rue d'Amsterdam 750009 PARIS

Siret : 488 346 610 000 30 APE : 8559A N°Existence : 24 45 02361 45

email : contact@stageup.fr

01 47 23 79 72



formation dispensée
PARTOUT EN FRANCE



formation éligible
PLAN DE FORMATION