

## Savoir convaincre au téléphone

**Public** Responsable commercial, chef d'équipe commerciale, secrétaire commerciale, personnel administratif et /ou commercial

**Durée** 14 heures

**Nombre de participants** 10 personnes maximum.

**Objectif** Maîtriser les étapes d'un appel entrant ou sortant.  
Être capable de préparer et conduire un entretien téléphonique.  
Savoir adapter son discours à ses interlocuteurs.

**Contenu** **Quand et pourquoi utiliser le téléphone dans votre activité commerciale ?**

- Informer, renseigner
- Prospector, négocier
- Relancer, fidéliser

**Comment utiliser le téléphone ?**

- Les spécificités de la communication au téléphone
- Les composantes de la voix
- Les étapes clés d'un appel entrant et d'un appel sortant

**Vos pratiques au téléphone, reflet de l'image de votre entreprise**

- La joignabilité : l'attente, le bon interlocuteur, la messagerie professionnelle
- Choisir les mots pour le dire
- Transmettre ou laisser un message efficace

**Le téléphone à l'appui du développement commercial**

- Franchir les barrages
- Réussir la découverte des besoins de son interlocuteur
- Argumenter et traiter les objections
- Obtenir un rendez-vous
- Le recouvrement
- Le suivi des contacts

**L'art de gérer les comportements difficiles et les situations délicates**

- Gérer les autres comportements : bavard, indécis, averti, je sais tout, défiant, négociateur, ...
- Faire face à l'agressivité ou la grossièreté
- Traiter les insatisfactions et réclamations

**Méthode pédagogique** Les exercices, cas pratiques (75 % du temps en entraînements) reproduisent les situations auxquelles sont confrontés les participants et sont soutenus par un matériel pédagogique conçu pour une mémorisation rapide et une application immédiate.

**Evaluation des acquis**

- 1 - Une évaluation à chaud de l'action de la part des stagiaires.
- 2 - Dans la semaine suivante, une analyse des évaluations et un avis du formateur sur les participants est envoyé au N+1
- 3 - Une évaluation à froid des acquis des stagiaires est mis en place 6 semaines après l'action puis envoyé au N+1

**SICAMEVE**

**Cabinet Conseil en Ressources Humaines**

**4 rue Franck Camille Cadet - ZIE Les Sables - 97427 ETANG SALÉ**

**06 92 20 14 28 - [contact@sicameve.com](mailto:contact@sicameve.com) - [www.sicameve.com](http://www.sicameve.com)**