

# Vendre au téléphone

Structurer ses entretiens téléphoniques

## Ce que vous apprendrez

“Souriez : au téléphone, cela s’entend !” Le téléphone vous empêche, certes, de voir concrètement votre interlocuteur mais il ne réduit pas pour autant la communication aux seuls échanges de mots. La vente au téléphone, comme toute vente, est avant tout un acte de communication avec le client.

Structurez vos entretiens, centrez-vous sur votre client et appliquez les techniques de vente au téléphone : vous augmenterez significativement vos performances.

## Objectifs

- Adopter un comportement et utiliser un langage commercial
- Assimiler les techniques et outils pour réussir à vendre par téléphone
- Communiquer efficacement pour mieux convaincre

## Pour qui ?

Vendeurs, commerciaux et technico-commerciaux sédentaires, toute personne ayant à vendre par téléphone

## Points clés

### Structurer ses entretiens de vente au téléphone

- Les principes de la communication
- Les différentes étapes d’un entretien réussi : structuration, objectifs et avantages
- Bien identifier l’interlocuteur
- Savoir écouter
- Bien comprendre les demandes clients
- Récupérer des informations pour mieux vendre
- Répondre et créer la satisfaction
- Bien répondre aux objections
- Savoir rester dans son domaine de compétence : savoir dire non, faire rappeler, transférer sans irriter...
- Conclure efficacement

### Organiser ses ventes par téléphone

- L’organisation d’une journée type : guide d’entretien
- L’optimisation des appels
- Cibler : qui veut-on appeler ?
- Se fixer des objectifs



## Formation accompagnée

*Durée conseillée*

*2 jours + 1 séance d’accompagnement*

## Les pédagogies

- **Pédagogie ludique** : les exercices sont organisés sous forme d’un jeu-concours.
- **Efficacité** : les entretiens sont enregistrés, analysés et répétés.
- **Des outils** : la documentation contient un guide d’entretien téléphonique, des fiches repères, des guides de réponse.
- **Travail préparatoire** : chaque participant enregistre 3 appels et en présente l’analyse.