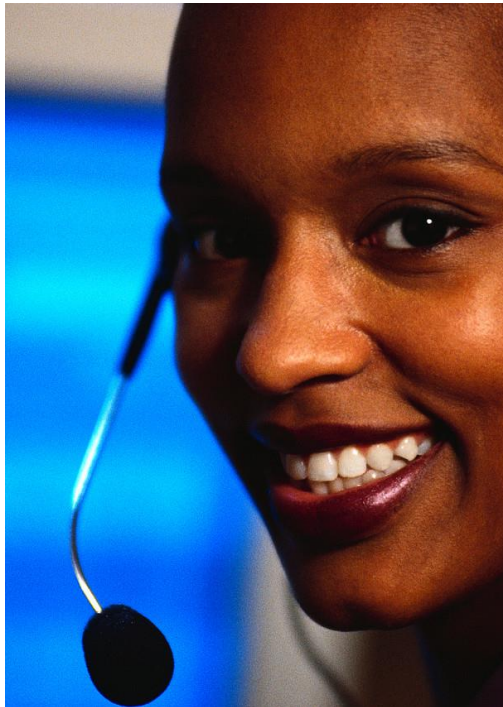


# Vendre par Téléphone



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance entre minis apports théoriques et exercices de consolidation. Applications pratiques au travers de cas concrets.

## POPULATION CONCERNÉE

Tout collaborateur utilisant le téléphone comme outil de commercialisation.

**Durée :** 2 jours + 1 jour

**Groupe :** 6 à 8 participants

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DU SÉMINAIRE :

---

A l'issue du séminaire les participants seront capables :

- Tenir compte des règles de communication au téléphone et les intégrer dans leur pratique quotidienne ;
- Savoir écouter et Qualifier correctement les demandes de leurs interlocuteurs et adapter leur discours en conséquence ;
- Susciter l'intérêt du client par le dialogue et savoir aboutir à ce que l'on cherche à obtenir ;
- Identifier les différentes formes de réclamation et savoir les traiter.

## THEMES ABORDES :

---

- ❖ Les différentes phases d'une communication téléphonique (ouverture, investigation, argumentation et conclusion), leurs objectifs respectifs et l'importance de leur préparation ;
- ❖ Les mots et expressions à bannir dans l'usage du téléphone et ceux à privilégier ;
- ❖ L'importance de l'écoute en tant que fondement de la relation ;
- ❖ Les différentes typologies d'interlocuteurs et les différentes manières de s'adapter au contexte spécifique rencontré ;
- ❖ Implications de cette démarche en terme de conclusion d'entretien et de pérennité de relations-clients.