

# LE TÉLÉPHONE AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ COMMERCIALE

Commerce - Vente



## OBJECTIFS

- Optimiser la communication au téléphone
- Stimuler la prise de décision chez l'interlocuteur



## PROGRAMME

### Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Spécificités de la communication à distance (absence de visuel, langage para-verbal) - Le rôle de la voix : ton, rythme, volume, articulation - Les différentes postures de communication (écoute active, reformulation)

Atelier : *Mise en situation de différents scénarios téléphoniques*

### Adapter son discours à son interlocuteur

- Identifier les profils d'interlocuteurs (client, collaborateur, fournisseur...) - Comprendre les besoins et attentes - Poser les bonnes questions, reformuler efficacement

Cas pratique : *Jeux de rôles avec débrief collectif*

### Structurer un appel téléphonique efficace

- La méthode des 5C (Contact, Contexte, Contenu, Conclusion, Confirmation) - Savoir préparer son appel pour gagner en clarté et en efficacité - Gérer les objections courantes

Atelier : *Construction de scripts téléphoniques personnalisés*

### Gérer les situations délicates ou conflictuelles

- Garder son calme et faire preuve d'empathie - Techniques de désescalade verbale - Reformulation positive et recentrage

Cas pratique : *Traitement d'un appel de réclamation*

### Comprendre les leviers de la décision

- Notions de persuasion et d'influence (éthique) - Le modèle CIALDINI appliqué à la relation téléphonique - Susciter l'engagement par la reformulation et la co-construction

### Adapter son discours pour motiver la décision

- Techniques de questionnement orienté - Créer un sentiment d'urgence ou d'opportunité - Utiliser des phrases d'impact et des appels à l'action

Exercice : *Transformer un appel informatif en appel décisionnel*

### Argumenter efficacement pour convaincre

- La méthode CAP (Caractéristique - Avantage - Preuve) - Adapter son argumentaire selon les freins et les motivations - L'art de conclure un échange : techniques de closing au téléphone

Jeu de rôle : *Simulation d'appels avec objectif de prise de décision*

### Mise en pratique et plan d'action individuel

- Bilan personnalisé - Conseils pour pérenniser les apprentissages - Création d'un plan d'action individuel (mise en pratique en situation réelle)

## LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

➤ **Modalités pédagogiques :** Apports théoriques courts et interactifs, mises en situation réalistes - jeux de rôle, simulations téléphoniques - Débriefings collectifs et feedbacks individualisés

➤ **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

Attestation de compétence

Réf: DCOF31



## DURÉE

2 jours



## PRÉREQUIS

Aucun



## TARIFS

À partir de 644€ HT/stagiaire



## INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la vente et du commerce



## PUBLICS

Vendeur/euse, conseillers de vente, responsables de magasins



Les + !

> Conseils personnalisés donnés par le formateur à chaque participant