

Vente par téléphone

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 1402429F — Mise à jour : 8 janvier 2026

Organisme responsable : **EVOLUTIS**

Contenu

Objectifs

- Maîtriser les techniques de commercialisation propres à la vente par téléphone
- S'approprier les mécanismes de vente par téléphone en appels sortants et en appels entrants
- Réaliser des ventes réelles pour s'approprier la méthode de vente à distance et réaliser un retour sur investissement immédiat

Programme

Première partie : la communication en vente à distance

- Le schéma de la communication
- Différences entre vente en face à face et vente par téléphone
- Le test de Leavitt
- Le choix des mots et du langage
- La voix, la diction, le débit, la posture
- La règle des 4 C

Deuxième partie : technique de commercialisation et vente par téléphone

- La vente en appels sortants :
 - Créer l'événement
- La vente en appels entrants :
 - Écouter et reformuler
 - Hiérarchiser
 - Prendre la commande
 - Rebondir commercialement
- La vente en appels entrants et appels sortants
 - Découvrir les besoins : faire parler
 - Poser les questions pertinentes : la méthode du Quintilien
 - Argumenter : la méthode CAP
 - Traiter les objections : la méthode ACRE
 - Conclure

3ème partie : ventes sur appels réels (optionnelle)

- Objectifs : Réaliser des ventes par téléphone auprès de clients - Valider les acquis et peaufiner les techniques vues en salle
- Contenu et méthodologie :
 - Entretiens réels - Écoutes individualisées avec débriefings et préconisations à chaud - Debriefings collectifs avec apports de solutions concrètes
- Matériel à prévoir :
 - Un fichier client validé - Une documentation produit complète - Un écran blanc de projection - 1 paper-board - Un téléphone avec double écoute (casque ou hauts parleurs) pour chaque participant
- Livrable : Production d'un tableau de bord avec résultats - Collectifs - Individuels

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2167599	À distance	—	31/12/2025	30/12/2026
2167600	Présentiel	Plouër-sur-Rance	31/12/2025	30/12/2026

Source : GREF Bretagne #1402429F