

Vente par téléphone

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 1402430F — Mise à jour : 8 janvier 2026

Organisme responsable : **EVOLUTIS**

Contenu

Objectifs

Savoir prospecter et vendre par téléphone
Maîtriser les techniques pour intéresser rapidement le prospect
S'approprier les techniques efficaces de télévente
Conclure une vente en prospection téléphonique

Programme

Cette formation vente par téléphone s'attachera à donner des outils et des techniques pour réussir la télévente en prospection téléphonique

Première partie : la communication pour prospecter par téléphone

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 : démarche logique de vente de la formation vente par téléphone

Préparation : Mentale - Matérielle

La qualification de l'appel

L'entrée en matière

Comment créer d'emblée l'intérêt ? - Comment vaincre les objections départ ?

La découverte des besoins :

Questions ouvertes - Questions échos - Technique du silence - L'écoute active

La reformulation totale ; Le traitement des objections

- Fondées - Alibis

L'argumentation : La méthode CAP - L'argumentation comparative - L'argumentation économique

La conclusion - La méthode INDIGOS

La prise de congé - L'annonce du suivi - Erreurs et pièges à éviter

Troisième partie : prospection téléphonique en appels réels

Accompagnement au poste de travail en situation de ventes réelles

Mise en place d'un plan d'action individualisé

Production d'un tableau de bord avec résultats des appels

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2167794	À distance	—	31/12/2025	30/12/2026
2167795	Présentiel	Plouër-sur-Rance	31/12/2025	30/12/2026

Source : GREF Bretagne #1402430F