

# VENDRE ET NÉGOCIER PAR TÉLÉPHONE

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CO-ACTE

## Objectifs

Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouveaux contrats grâce à de bonnes techniques de vente  
Pratiquer et être à l'aise avec les outils de vente au téléphone  
Faire face aux objections sereinement

## Participants

Toute personne amenée à vendre et négocier auprès d'entreprises par téléphone

## Pré-requis

Maîtriser les techniques de vente et de négociation est un plus

## Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.  
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.  
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.  
Formateur expert dans son domaine d'intervention  
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants  
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants  
Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.  
Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

## PROGRAMME

### - Préparer son appel

Le dossier client  
L'objectif de l'appel  
L'adaptation de l'argumentaire  
L'environnement physique

### - Préparer sa communication par téléphone

Adapter son expression verbale (ton, débit)  
Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active  
Adapter une bonne communication non verbale  
Être dans un bon état d'esprit  
Préparer son poste de travail

### - Négocier par téléphone et gagner la vente

## CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50  
Mail : contact@capelanformation.fr  
Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834  
[version 2023]

Les différentes façons d'annoncer son prix  
Défendre son prix  
Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties  
Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables

**- Être percutant au téléphone**

Capter l'attention de son interlocuteur  
Structurer ses techniques de vente par téléphone  
Mettre en œuvre un argumentaire persuasif  
Savoir défendre sa proposition  
Parer les objections avec délicatesse  
Mettre en avant son prix et le défendre  
Négocier des contreparties  
Obtenir l'engagement de son interlocuteur  
Préparer sa négociation : objectifs, planchers, niveaux d'exigence  
Clôturer l'argumentaire sur un engagement de son interlocuteur

**- Organiser le suivi de la vente**

Gérer les fichiers clients-prospects  
Programmer les relances  
Découvrir les outils de suivi des opérations  
Organiser et gérer son temps  
Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats