# Formation Optimiser ses ventes par téléphone

*Se perfectionner dans la prospection et la vente par téléphone*

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

| | |
|---|---|
| Référence | VFO |
| Durée | 2 jours (14h) |
| Tarif | 1 480 €HT |
| Repas | repas inclus |

## Objectifs

| Maîtriser les méthodes pour préparer et organiser sa prospection par téléphone
| Construire un argumentaire convaincant et l'adapter à tous les profils
| Savoir questionner et susciter l'intérêt au téléphone
| Structurer et conduire un entretien de vente par téléphone
| Connaître et mettre en oeuvre les techniques d'argumentation, de persuasion et de conclusion

## Public

| Commerciaux, commerciaux sédentaire, assistant(e)s commerciaux, téléconseillers, vendeurs, chargés de prospection.

## Prérequis

| Aucune connaissance particulière.

## Programme de la formation

**Se préparer et organiser sa prospection**
| Faire un point sur les profils ciblés et les fichiers.
| Enrichir ses fichiers et la qualification des contacts.
| Se poser les bonnes questions pour prioriser ses actions.
| Assurer le suivi des appels : fiche contact, méthode SONCAS.
| Construire ou optimiser son tableau de suivi d'appels.
| Réflexion collective Partage des méthodes et outils de prospection. Identification des pistes d'amélioration.

**Construire son argumentaire et préparer ses entretiens**
| Connaître son offre et celle de ses concurrents.
| Valoriser ses atouts concurrentiels.
| Construire un argumentaire orienté bénéfices Client (méthode CAB).
| Élaborer ses différents scénarios d'appels.
| Adapter son offre et son argumentaire aux différents profils.
| Travaux pratiques Préparer les argumentaires (méthode CAB). Préparer les objections courantes.

**Etre percutant et ouvrir le dialogue au téléphone**
| Développer son écoute active.
| Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation.
| Lever les barrages au téléphone.
| Identifier le ou les interlocuteurs impliqués.
| Susciter l'intérêt en personnalisant son introduction.
| Utiliser sa voix comme outil percutant.
| Développer son assertivité face à l'agressivité.
| Mise en situation Cas pratiques personnalisés de vente par téléphone : phase d'accroche, entraînement au questionnement et à la reformulation.

## SESSIONS PROGRAMMÉES

### A DISTANCE (FRA)

du 29 au 30 septembre 2025
du 24 au 25 novembre 2025

### PARIS

du 22 au 23 septembre 2025
du 17 au 18 novembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES



HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

**Argumenter et mener l'entretien de vente par téléphone**
| Découvrir le cahier des charges du prospect.
| Sélectionner les argumentaires adaptés à la cible.
| Traiter tous les types d'objection grâce au questionnement.
| Maîtriser le Story Telling pour favoriser la décision d'achat.
| Gérer les tensions et garder la maîtrise de sa voix.
| Pratiquer l'autodiagnostic.
| Mise en situation Traiter les objections.

**Développer ses compétences de négociateur au téléphone**
| Préparer sa négociation commerciale.
| Savoir présenter son offre de prix initiale.
| Développer son aisance dans les négociations de prix.
| Obtenir une contrepartie à toute concession accordée.
| Maîtriser les techniques de conclusion.
| Mise en situation Conduire la négociation finale du prix et pilotage de la conclusion.

## Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

## Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

---

## Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.