



**GENIEFORMATION**  
FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Génie Formation

<http://genieformation.com>

2, Lotissement Les Poiriers  
97122, Baie-Mahault,  
Convenance, Gaudeloupe

Durée : 2 jours (14 heures)

Prix : 2 200 € HT

## VENDRE ET NÉGOCIER PAR TÉLÉPHONE

### 1. Adapter sa communication pour vendre au téléphone

Maîtriser les 3 outils de la vente par téléphone : voix, mots, écoute active  
Diagnostiquer son attitude au téléphone  
Identifier ses points forts  
Structurer sa vente : la méthode CRC  
Mise en situation  
Exercices pratiques : s'adapter au téléphone

### 2. Réussir les 1<sup>ers</sup> instants au téléphone

Réussir les premiers instants en appel entrant  
Accrocher et passer les barrages en appel sortant  
Créer l'ouverture  
Questionner en respectant le temps du client : la méthode SPID  
Obtenir les attentes et les motivations du client  
Mise en situation : mon accroche  
Entraînement au questionnement

### 3. Argumenter pour vendre

Renforcer l'envie de changer.  
Développer une argumentation commerciale persuasive.  
Traiter différemment les objections doute et manque d'information.  
Présenter son prix avantageusement.  
Conclure au téléphone.  
Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus.  
Mise en situation  
Entraînement sur cas complet de vente au téléphone

### 4. Négocier et préserver ses marges

Affirmer sa valeur ajoutée et argumenter son prix  
Résister pour donner de la valeur à son offre  
Obtenir une contrepartie en échange de tout effort  
Finaliser l'engagement du client  
Mise en situation  
Entraînement à la négociation finale du prix avec mise en compétition

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les techniques de commercialisation par téléphone

Convaincre et conclure au téléphone

Résister aux demandes de négociation

Obtenir des contreparties utiles

## PUBLIC CONCERNÉ PAR LA FORMATION

Toute personne ayant pour objectif de développer ses ventes et fidéliser ses clients par téléphone, en appel entrant comme en appel sortant  
Vendeur, technico-commercial, commercial sédentaire, assistante commerciale, téléconseiller, chargé de clientèle



Prérequis à la formation :  
Aucun