



INTRA : 1980 € HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #V015



## PUBLIC CIBLE

- Commerciaux



## PRÉREQUIS

- Aucun



## DURÉE DE LA FORMATION

- 1 jour (7 heures)



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone
- Acquérir un discours attractif et fluide pour susciter l'intérêt de ses interlocuteurs
- Convaincre et conclure au téléphone

firstgroup  
spark  
CONSEIL & FORMATION

## Programme

- **Se préparer aux appels téléphoniques**
  - Maîtriser les spécificités de la communication au téléphone
  - Adapter son expression verbale
  - Préparer les outils et les argumentaires adaptés
  - Définir les actions prioritaires
- **Réussir le premier contact et inspirer confiance**
  - Capter l'intérêt de l'interlocuteur dès les premiers instants
  - Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur
  - Développer son impact et personnaliser le contact
  - Adopter une attitude dynamique et enthousiasme
- **Apporter une solution pertinente et convaincre son interlocuteur**
  - Rechercher et analyser les besoins
  - Qualifier la motivation
  - Argumenter son offre pour la rendre irrésistible
  - Vendre c'est faire acheter
  - Convenir d'un accord et engager son interlocuteur
- **Faire face aux situations difficiles**
  - Répondre aux objections
  - Garder la porte ouverte et relancer habilement
  - Préserver la relation et prendre congés positivement
  - Se remotiver après un entretien de vente non abouti



## ||| MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports pédagogiques du formateur
- Jeux de rôles
- Etude de cas
- Travaux en sous-groupes

## ||| MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (quiz, mise en situation...)
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

## ||| PROFIL DE L'INTERVENANT

- Expert Relation Client

## ||| REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - [lea.menager@firstgroup.fr](mailto:lea.menager@firstgroup.fr)

## ||| NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation : 24
- Taux d'assiduité : 85%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96%

## ||| CONTACT

*First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : [contact@firstgroup.fr](mailto:contact@firstgroup.fr)*

*Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :*

*<https://www.firstgroup.fr>*