



**ADVANCE  
SOLUTIONS**

Les talents et l'entreprise, Ensemble.

PROGRAMME DE FORMATION

**La relation client à distance :  
vendre et suivre vos clients par  
téléphone**

Objectifs

- Se sentir à l'aise et améliorer son attitude au téléphone
- Savoir communiquer pour échanger avec le client
- Maîtriser le processus d'achat et l'entretien téléphonique de vente
- Connaître son interlocuteur pour le servir et le convaincre
- Répondre aux objections.

## Programme

### Le téléphone comme outil commercial

- Les principes de l'utilisation du téléphone commercial et ses particularités
- Avantages et inconvénients du téléphone

### L'attitude au téléphone

- Règles de base de la conversation téléphonique
- Rappels sur les notions de base de la communication interpersonnelle
- Maîtriser son langage et sa voix, exercices pratiques
- Souriez ! vous téléphonez

### Savoir communiquer pour échanger avec un client

- La communication base de la relation client : rappel sur les notions de base de la communication interpersonnelle, déjouer les pièges de la communication, maîtriser son langage
- Les motivations d'achat, l'influence de la personnalité du client

- Rappels sur les techniques de vente : l'écoute active, le questionnement, la reformulation
- Utiliser le téléphone pour l'activité commerciale : vendre en réception d'appels
- Principales utilisations du téléphone pour le commercial : Campagne événementielle, identification de prospects, suivi de clients, enquêtes de satisfaction, trouver de nouveaux clients

### Les différentes étapes d'un entretien de vente

- Guide d'entretien : accueillir et identifier son interlocuteur, inviter son interlocuteur à s'exprimer, écouter son interlocuteur, poser les bonnes questions, reformuler la demande, donner une réponse, prendre congé

### Maîtriser l'entretien téléphonique de vente

- Rappel des principes du processus d'achat
- Création de l'argumentation téléphonique
- Création des outils associés

### Répondre aux objections du Client

## Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques illustrés par des exemples concrets - approche pragmatique et participative basée sur des échanges avec le formateur : autodiagnostic, exercices, vidéos, mise en situation, jeux de rôle, débriefing, outils. Élaboration d'un plan de progrès individuel et remise d'un support de cours.

## Modes d'évaluation

Une grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant. Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.



#### Prérequis

Pas de prérequis particulier pour cette formation.



#### Durée

2 jours  
soit 14 heures



#### Lieu

Alpes-Maritimes  
(06)



#### Modalités d'accès

Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation particulière nécessitant une adaptation, merci de nous contacter.



#### Intervenant

Frédéric GIMENES :  
Consultant formateur en développement commercial, plus de 20 ans d'expérience dans la relation client.



#### Public

De 4 à 8 stagiaires.  
Toute personne occupant un poste de vente par téléphone en réception ou émission d'appels (call centers, services clients, services commerciaux).



#### Sanctions

Certificat de réalisation individuel remis à l'issue de la formation.