



Code V-020



## Marketing téléphonique

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Les bases de la communication interpersonnelle.
- Les règles fondamentales de l'accueil téléphonique.
- Le langage des émotions : pas d'action sans émotion.
- Permettre une meilleure approche de la relation avec l'outil téléphonique.
- Les bases nécessaires à une pratique dynamique et positive du téléphone.
- Comprendre l'importance d'un comportement approprié au téléphone.
- Améliorer la communication interpersonnelle.
- Savoir pratiquer l'écoute active pour comprendre et diagnostiquer la problématique du client et bâtir une réponse adaptée.
- Les outils de l'affirmation de soi pour mieux gérer les situations délicates.
- Training en situation avec étude de cas et constitution de rôles utilisant le CROC et le CERC.
- Techniques de questionnement.
- Reformulation et application de l'alternative.
- Rapidité et fluidité du discours téléphonique.
- Savoir prendre des RDV au téléphone.
- Relancer efficacement offre et devis.
- Mettre en place des objectifs quantitatifs et qualitatifs.
- Intégrer la notion de timing (rentabilité) au téléphone.
- Pouvoir suivre des tableaux de bord téléphoniques.

DURÉE : 1 journée + ½

TARIF : 550 € HT /per.  
3 800 € HT / groupe

NIVEAU : Débutant+/confirmé

## Objectif

**Savoir vendre au téléphone.  
Créer des accroches commerciales, utiliser les techniques de vente au téléphone.**

### 1 CE MODULE CONCERNE

- Assistant(es) commercial(es)
- Téléacteurs (trices)
- Télévendeurs (deuses)

### 2 COMPÉTENCES RECHERCHÉES

Mettre l'accent sur l'attitude commerciale et le verbal au téléphone.

### 3 MÉTHODES PÉDAGOGIQUES LES +

Training téléphonique avec scénarios construits.