

## CONTEXTE

Les évolutions des comportements d'achats et le contexte obligent encore davantage à aller chercher directement le client, et à repenser les modes de conquête commerciale. Cette formation, centrée sur une application d'une méthodologie éprouvée, permet de retrouver de la confiance, la motivation et surtout d'acquérir un savoir faire.

## OBJECTIFS

Être à l'aise avec l'outil téléphone  
Savoir préparer sa séance de phoning  
Mener et contrôler ses entretiens  
Savoir construire un plan d'appel

## PUBLIC

Personne souhaitant professionnaliser sa relation téléphonique

**Pre requis** : Exercer un poste avec contact téléphonique journalier

## Modalités pédagogiques

Méthode active et participative : Exercices d'application, Jeux de rôle, Travaux dirigés  
Apport de méthodologie  
Démonstration  
Vidéos

## Moyens techniques et d'encadrement

support remis aux stagiaires:  
Livret de stage, un plan d'appel type  
Formateur expert en management d'équipes télé-commerciales avec une pratique opérationnelle de 17 ans.

## Suivi des apprentissages

Interactivité, débrief et coaching des mises en situation  
Grille d'observation  
Evaluation

**Durée de la formation** : 1 jour

**Modalités** : intra

**Format** : Présentiel

## PROGRAMME

### Positionnement à l'entrée par mise en situation L'outil téléphone

Rappel sur les bonnes pratiques et les difficultés éventuelles

Les erreurs qui impactent la confiance en soi  
La voix vous sert et vous dessert

### Se préparer pour être compétent et se sentir en confiance

Les attitudes et son environnement de travail  
Les outils : le ciblage des clients à contacter  
Être au clair sur le but de l'appel  
Nettoyer ses pensées négatives  
Préparer ses supports d'argumentaires

### Connaitre le langage et être à l'écoute

Le poids des mots : le présent / l'impératif  
Langage positif / négatif  
Les expressions à bannir  
Savoir écouter et faire parler

### Construire et expérimenter les différentes phases de l'appel

Définir précisément l'objectif à atteindre  
Méthodologie d'appel  
Comment se présenter  
Cibler le décideur  
Savoir installer un climat convivial  
Faire la découverte client  
Déclencher le RDV  
Exemple de plan d'appel type  
Exercices d'entraînements sur chaque phase clé  
Evaluation finale

## Pour tous renseignements

### Connexio RH Formation

6 Rue André Gide 75 015 Paris

Tel : 01.43.55.05.81

[contact@connexio-rhformation.com](mailto:contact@connexio-rhformation.com)

