Vente par téléphone

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1402429F — Mise à jour : 8 janvier 2026

Organisme responsable : **EVOLUTIS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Maîtriser les techniques de commercialisation propres à la vente par téléphone
- S'approprier les mécanismes de vente par téléphone en appels sortants et en appels entrants
- Réaliser des ventes réelles pour s'approprier la méthode de vente à distance et réaliser un retour sur investissement immédiat

Programme

Première partie : la communication en vente à distance
• Le schéma de la communication
• Différences entre vente en face à face et vente par téléphone
• Le test de Leavitt
• Le choix des mots et du langage
• La voix, la diction, le débit, la posture
• La règle des 4 C
Deuxième partie : technique de commercialisation et vente par téléphone
• La vente en appels sortants :
- Créer l'événement
• La vente en appels entrants :
- Écouter et reformuler
- Hiérarchiser
- Prendre la commande
- Rebondir commercialement
• La vente en appels entrants et appels sortants
- Découvrir les besoins : faire parler
- Poser les questions pertinentes : la méthode du Quintilien
- Argumenter : la méthode CAP
- Traiter les objections : la méthode ACRE
- Conclure
3ème partie : ventes sur appels réels (optionnelle)

- Objectifs : Réaliser des ventes par téléphone auprès de clients - Valider les acquis et peaufiner les techniques vues en salle
- Contenu et méthodologie :
  - Entretiens réels - Écoutes individualisées avec débriefings et préconisations à chaud - Debriefings collectifs avec apports de solutions concrètes
- Matériel à prévoir :
  - Un fichier client validé - Une documentation produit complète - Un écran blanc de projection - 1 paper-board - Un téléphone avec double écoute (casque ou hauts parleurs) pour chaque participant
- Livrable : Production d'un tableau de bord avec résultats - Collectifs - Individuels

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2167599S	À distance	—	01/01/2026	31/12/2026
2167600S	Présentiel	Plouër-sur-Rance	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1402429F