Vente par téléphone

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1402430F — Mise à jour : 8 janvier 2026

Organisme responsable : **EVOLUTIS**

Présentation de la formation

Objectifs

Savoir prospecter et vendre par téléphone
Maîtriser les techniques pour intéresser rapidement le prospect
S'approprier les techniques efficaces de télévente
Conclure une vente en prospection téléphonique

Programme

Cette formation vente par téléphone s'attachera à donner des outils et des techniques pour réussir la télévente en prospection téléphonique
Première partie : la communication pour prospecter par téléphone
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 : démarche logique de vente de la formation vente par téléphone
Préparation : Mentale - Matérielle
La qualification de l'appel
L'entrée en matière
Comment créer d'emblée l'intérêt ? - Comment vaincre les objections départ ?
La découverte des besoins :
Questions ouvertes - Questions échos - Technique du silence - L'écoute active
La reformulation totale ; Le traitement des objections
- Fondées - Alibis
L'argumentation : La méthode CAP - L'argumentation comparative - L'argumentation économique
La conclusion - La méthode INDIGOS
La prise de congé - L'annonce du suivi - Erreurs et pièges à éviter
Troisième partie : prospection téléphonique en appels réels
Accompagnement au poste de travail en situation de ventes réelles
Mise en place d'un plan d'action individualisé
Production d'un tableau de bord avec résultats des appels

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2167794S	À distance	—	01/01/2026	31/12/2026
2167795S	Présentiel	Plouër-sur-Rance	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1402430F