Téléphone commercial pour non commerciaux

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1801752F — Mise à jour : 26 mai 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Être capable d'identifier des opportunités commerciales

Programme

Retour sur les enjeux de la relation client pour une entreprise

- Un peu de marketing : l'évolution des marchés et de la notion de relation client
- Les finalités et les enjeux du processus commercial
- Mieux se connaître pour mieux vendre ou mieux communiquer : Quels sont mes points forts et mes axes de progrès ?
- Pourquoi assurer le relais d'un service commercial déjà mis en place ? En quoi mon activité peut-elle être source de business ?

Les spécificités de la communication par téléphone

- Les principes de communication au téléphone : la communication verbale et non verbale
- L'adaptation du ton et du rythme verbal, la fluidité de son discours par son discours
- L'écoute active au service de la relation client
- Le vocabulaire positif et la notion d'image virtuelle

Les spécificités d'un entretien commercial au téléphone en émission ou réception d'appels

- Découvrir les besoins d'un prospect/client avec méthode et tact dans le cadre d'un appel non commercial
- Oser questionner son interlocuteur grâce aux techniques de questionnement
- Identifier les attentes ou les besoins d'un client ou prospect, repérer les signaux et les freins à l'achat
- Présenter son offre à partir de vos connaissances
- Quand et comment conclure ? Engager son client vers une intention d'achat ou une action

Les outils pour développer les ventes complémentaires et fidéliser sa clientèle.

- Développer son empathie, travailler la confiance de son interlocuteur
- Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
- Identifier les différentes typologies de vos interlocuteurs
- Mieux gérer ses émotions et prendre du recul face à certaines situations

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2298290S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1801752F