

## La télévente active

### Objectifs

---

**Passer de la prise d'ordre à la vente active au téléphone. Maîtriser les techniques de communication au téléphone, pour développer des relations constructives avec ses clients. Maîtriser les techniques de vente au téléphone, pour être force de proposition, et garder la maîtrise l'entretien téléphonique.**

### Contenu

---

#### JOUR 1 : MATIN

##### DEFINIR SON ROLE DE TELEVEUNDEUR

- Prendre conscience de son rôle dans l'entreprise, dans l'équipe commerciale, auprès du client.

#### JOUR 1 : APRES- MIDI

##### MAITRISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Comprendre le schéma de la communication et sa propre responsabilité à bien communiquer.
- Différencier langage verbal et non verbal.
- S'approprier les techniques de communication positive autant dans le verbal que dans le non et le para verbal.
- Etre capable d'accueillir un appel en donnant une image positive de l'entreprise.
- Etre capable de garder la maîtrise de l'entretien en situation de tension.

#### JOUR 2 : MATIN

##### MAITRISER LES TECHNIQUES DE VENTE AU TELEPHONIE

- Etre capable d'être force de proposition en utilisant les techniques de vente : écoute, questionnement, reformulation, argumentation traitement des objections, conclusion.
- Différencier prise d'ordre et vente active

#### JOUR 2 : APRES- MIDI

##### PREPARER SON ENTRETIEN TELEPHONIQUE.

- Réussir le contact en appel entrant et en appel sortant.
- La prise d'ordre
- La vente active : Découvrir les besoins par un bon questionnement / Argumenter efficacement pour convaincre / Répondre au objections sans perdre de temps/ Conclure la vente.
- Prendre congés, et quitter le client dans un climat serein

## La télévente active

### Approche pédagogique & Evaluation

---

**Une formation en présentiel de 2 jours** en s'appuyant sur les besoins détectés et les attentes exprimées en amont, afin que chacun se sente entendu, en favorisant la synergie entre les participants, à partir des expériences de chacun par:

- des mises en situations /jeux de rôle afin que chacun expérimente la méthode, les techniques et les comportements abordés,
- des travaux individuels, en binômes ou sous groupes pour réfléchir et partager les points de vue, les connaissances, les outils.

Alternance d'exercices pratiques, d'entraînement avec enregistrement ou écoute sur poste avec débriefing.

Utilisation d'une grille d'analyse de l'entretien téléphonique

**2 x 1 jour de formation en présentiel** Cette option a l'avantage d'éviter le phénomène de saturation et permet aux stagiaires durant l'intersession (de 1 à 2 semaines maximum) de mettre à profit les enseignements en situation réelle, tester et vérifier leurs acquis. Ils disposeront de recul et d'un temps de réflexion pour formuler de nouvelles attentes, faire part de suggestions et revenir sur des thèmes s'ils le jugent à propos

### Evaluation

En amont :

-un entretien téléphonique individuel de 30 mn ou un questionnaire pour évaluer le niveau de connaissances, définir les attentes des participants et les objectifs à atteindre

Pendant la formation :

-des exercices pratiques réalisés par l'apprenant.

A la fin de la formation :

-évaluation sommative.

Au terme de la session :

- une évaluation à chaud pour le(s) apprenant(s)  
- un entretien téléphonique à l'initiative du salarié 3 à 6 mois après la formation (ou une évaluation à froid pour le Manager (N+1) du/stagiaire.

### **Attestation de formation**

### **Pré- requis**

---

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

### **Intervenant**

---

Consultant en prospection, vente et négociation.

### **Public**

---

Téléopérateurs et Télévendeurs

### **Durée**

---

2 jours (14h)  
Selon diagnostic

### **Référence**

---

VENTE-NEGO- 003  
Présentiel ou distanciel  
(individuel – groupe)

**Effectif** : 8 stagiaires maxi

**Délai d'accès** : 3 semaines avant le démarrage de la formation