LE TELEPHONE AU SERVICE DE L'EFFICACITE COMMERCIALE

CCI CHARENTE FORMATION

Formation sélectionnée par AKTO

2 JOURS (14 HEURES)

L'Isle-d'Espagnac

8 ET 9 JUILLET 2026
21 ET 22 OCTOBRE 2026

PRIX NET PARTICIPANT : 350€

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Entretien préalable et tests de positionnement en amont de la formation.
Inscription jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la formation.

PUBLIC VISÉ ET PREREQUIS

Vendeurs, les technico-commerciaux, les chargés de clientèle
Aucun prérequis.

MÉTHODES MOBILISÉES

Formation animée par un enseignant spécialiste, essentiellement pratique à partir de nombreux travaux dirigés.

INFORMATIONS

Restaurant et hébergement paiement sur place (CB, chèque, espèces)

OBJECTIFS

- Identifier les principes optimisant la communication au téléphone
- Apprendre à stimuler la prise de décision au téléphone

PROGRAMME ET COMPÉTENCES

Analyser sa communication au téléphone

- Porter une attention particulière au langage propre à l'outil pour compenser le non-visuel (la voix, les mots, le débit, les pauses, le sourire)
- Etablir dès les premières secondes un climat de confiance.

Découvrir des techniques d'un entretien commercial réussi

- Ecouter avec attention
- Poser les bonnes questions pour découvrir son interlocuteur et ses motivations
- Tester la méthode RPA
- Répondre aux objections : les prévoir pour mieux les maîtriser
- Conclure avant de prendre congé

Mettre en pratique avec différentes applications

- Rappeler des règles de base de l'accueil téléphonique de qualité
- Construire sa demande de renseignements et son « accroche »
- Prendre la commande
- Provoquer une vente additionnelle, complémentaire ou substitutive
- Sortir de la "routine" verbale pour anticiper des besoins
- Organiser ses relances après devis
- Réaliser des relances après mailing ou couponning
- Anticiper des situations délicates telles que des demandes supplémentaires, un retard de décision, une mise en concurrence
- Traiter des situations complexes
- Allier souplesse et fermeté dans le traitement des litiges
- Dédramatiser l'aspect affectif de la réclamation en trouvant les mots et le ton juste au bon moment

MODALITÉS D'ÉVALUATION

À l'issue de la formation, une évaluation est réalisée pour valider l'atteinte des compétences visées.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

NOS INDICATEURS

ENGAGÉS POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES
CCI CHARENTE FORMATION L'ISLE D'ESPAGNAC
Juin 2024 - Juin 2026

Date mise à jour : 18/05/2026

CONTACTEZ NOTRE EQUIPE

05 45 90 13 13
formation-continue@ccicharente-formation.fr