



easy centre de formation

sarl Lamed services - 10, rue Pergolèse 75016 PARIS
tél. : 01 45.05.39.92 - easycentredeformation@gmail.com
-Siret 534 042 882 00017 -
N° de décl. d'activité auprès du Préfet de la région IDF : 11 75 475 07 75

PROGRAMME TELEVENTE

PUBLIC

Commerciaux, vendeurs, télévendeurs,
différents acteurs de vente par
correspondance.

PRE-REQUIS

Aucun.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercice pratique

OBJECTIF

*A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Améliorer son argumentaire téléphonique, convaincre plus efficacement son interlocuteur, acquérir de bons outils de vente.*

DUREE

14 heures, 2 jours

LIEU DE FORMATION

Voir convention.

DATE

Voir convention.

NOMBRE MINIMUM ET MAXIMUM DE STAGAIRES PAR SESSION

Minimum : 1 - Maximum : 12

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

SUIVI DE LA FORMATION

Feuille de présence.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation dispensée par un formateur professionnel
Supports pédagogiques : jeux de rôle,
magnétophone et tableau mural.

DESCRIPTION

Jour 1

COMMUNIQUER PAR TELEPHONE

- Se présenter
- Les techniques d'expression orale
- Utiliser le bon vocabulaire
- Savoir écouter son interlocuteur (écoute active)
- Le rôle du vendeur
- Les différentes phases de la vente

VENDRE PAR TELEPHONE

- Questionner son interlocuteur
- Obtenir les bonnes informations
- Détection des freins et des motivations d'achat
- Développer une argumentation persuasive
- Traiter les objections
- La prise de rendez vous
- Conclure un entretien téléphonique

Jour 2

PASSER LES DIFFERENTS OBSTACLES

- Passer les différents barrages (accueil, assistante, secrétaire....)
- Obtenir le bon interlocuteur
- Notions de produit et de prix
- Garder l'initiative du contact et de la relance

EXERCICE PRATIQUE

- le démarchage : simulation concrètes s'appuyant sur les simulations effectuées aux points 1,2 ,3