

## COMMERCIAL VENTE

## Optimiser l'action commerciale par téléphone

Public	Responsables commerciaux, technico-commerciaux, itinérants et sédentaires
Objectifs de formation	<b>Maîtriser les techniques de vente adaptées aux spécificités de la vente par téléphone</b>
Prérequis	Débutant au contact du client, ou tout niveau d'expérience de la vente
Contenu pédagogique	L'enjeu du téléphone dans l'action commerciale Les spécificités de la communication téléphonique Préparer une communication téléphonique Gérer les appels entrants et sortants Construire une action commerciale au téléphone Transposition à la pratique professionnelle via jeux de rôles Bilan et axes de progrès individuels
Méthodes pédagogiques	Formation participative Alternance d'apports pédagogiques, échanges intra-groupe et exercices pédagogiques Jeux de rôles vidéoscopés et analysés avec le groupe, basés sur des exemples du secteur Support de formation complet remis aux participants
Durée	2 jours, assortis d'un suivi optionnel de mise en application sous forme d'une formation-action
Modalités organisationnelles et logistiques	Toute France Intra-entreprise ou inter-entreprises Lieu géographiquement défini au plus près des stagiaires
Moyens techniques	Caméscope, trépied vidéo, vidéoprojecteur, ordinateur portable, amplificateur audio
Validation de formation	Signatures de la feuille de présence par demi-journée et délivrance d'une attestation de formation en fin de session.
Responsable du stage	Stéphane Urban