

# FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

## La télévente en réception d'appels

TEL.08

### PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux
- Collaborateurs commerciaux
- Technico-commerciaux

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants
- Echanges d'expériences
- Exercices pratiques, études de cas, jeux de rôle bâtis à partir de situations réelles proposées par les participants
- Coaching sur poste
- **Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès**  
Recherche des axes de progrès techniques et comportementaux  
Mise en application des nouveaux acquis

### FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€  
Durée conseillée : 3 jours  
Participants : 8

### FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 530€  
Durée : 3 jours  
Dates des sessions :  
06/12/2010 - 08/12/2010

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer le chiffre d'affaires des télévendeurs en perfectionnant leurs techniques commerciales
- Élaborer le guide d'entretien
- Construire un argumentaire produit
- Préparer les réponses aux objections

### PRÉ-REQUIS

- Avoir quelques notions commerciales

### PROGRAMME

- **Les spécificités de la communication par téléphone**

Les principes de communication  
L'adaptation du ton et du rythme verbal  
Le vocabulaire approprié  
L'écoute

- **Le plan d'entretien en réception d'appel**

Structurer les étapes d'une télévente en réception d'appel

- **Obtenir l'attention du client ou du prospect**

Collecter des informations constructives  
Découvrir les attentes, les objectifs, les motivations de l'appelant

- **L'argumentation**

L'argumentation convaincante (choisir ses arguments)  
L'assertivité au téléphone  
Présenter avec naturel et aisance une proposition claire  
Le bénéfice client

**CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE**  
**38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94**  
**Internet : [www.cnfce.com](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

Repérer les signaux d'achat  
Présenter son prix positivement

#### • La réfutation des objections

Qu'est-ce qu'une objection ?

Comment réfuter une objection ?

Les réponses aux objections classiques d'achat de produits complémentaires (report, prix, quantité, etc.)

#### • La conclusion

Savoir quand et comment conclure

Reformuler la confirmation de l'engagement du client