

Vendre et Négocier par Téléphone

Lien : https://innov-maroc.com/formation/vendre-et-negocier-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC294

CATÉGORIE
Prospection par Téléphone

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Préparer efficacement une communication téléphonique
- Répondre aux exigences spécifiques de l'outil téléphonique
- Convaincre et conclure au téléphone
- Résister aux demandes de négociation
- Obtenir des contreparties utiles

POUR QUI ?

- Vendeur
- Technico-commercial
- Commercial sédentaire
- Assistante commerciale
- Téléconseiller
- Chargé de clientèle
- Toute personne ayant pour objectif de développer ses ventes et fidéliser ses clients par téléphone

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Communication efficace pour la vente par téléphone

- Face à face ou entretien téléphonique : quelles sont les différences ?
- Répondre aux exigences de l'outil téléphonique
- Identifier les particularités de la communication téléphonique
- Maitriser les techniques de communication téléphonique : tonalité vocale, vocabulaire, écoute active
- Les différentes phases de la communication téléphonique
- Les principes pour améliorer la communication téléphonique
- Analyser la posture téléphonique
- Méthodologie de vente structurée : Cycle de Réussite Commerciale (CRC)

2 / Se préparer efficacement

- Préparer une fiche de contact
- Elaborer un guide d'entretien avec l'arbre de décisions, le questionnaire contextuel...
- Comprendre les atouts de la communication verbale et paraverbale
- Développer l'attraction vocale
- Adapter l'écoute active au téléphone
- Optimiser son sens de la répartie
- Savoir rebondir dans toutes les circonstances
- Mettre au point des phases d'accroche percutantes

3 / Réussir le premier contact au téléphone

INNOV MAROC

- Réussir les premiers instants en appel entrant
- Accrocher et passer les barrages en appel sortant
- Créer l'ouverture
- Questionner en respectant le temps du client : Utilisation de la méthode SPID
- Obtenir les attentes et les motivations du client

4 / Argumenter pour vendre

- Renforcer l'envie de changer
- Développer une argumentation commerciale persuasive
- Traiter différemment les objections doute et manque d'information
- Présenter son prix avantageusement
- Conclure au téléphone
- Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus

5 / Négocier et préserver ses marges

- Affirmer sa valeur ajoutée et argumenter son prix
- Résister pour donner de la valeur à son offre
- Obtenir une contrepartie en échange de tout effort
- Finaliser l'engagement du client

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

26 au 27 Nov. 2026	Distanciel
14 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC