



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

Formation les fondamentaux de la télévente et de la relation client à distance



Référence : CEFON461

Nombre de stagiaires max : 5

Public visé : Télévendeur, commercial sédentaire, conseiller commercial, chargé de clientèle...toute personne ayant une fonction commerciale ou relation client

Objectifs :

Acquérir et maîtriser les différentes phases de la vente au téléphone afin de vendre efficacement tout en optimisant la gestion de la relation téléphonique.

Pré-requis : Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Durée : 2 jour(s) / 14 heures

Points abordés :

ACQUERIR LES BASES DE LA RELATION CLIENT PAR TELEPHONE

- Poser sa voix, faire entendre son sourire et s'affirmer
- Développer une écoute active et poser les bonnes questions
- Construire un discours positif et ouvert pour créer une relation de confiance

CONSTRUIRE SA STRATEGIE DE PROSPECTION TELEPHONIQUE

- Identifier les bonnes cibles commerciales et préparer sa série d'appels téléphoniques

TOSA[®] Centre Agréé

CERTIPORT[®]
AUTHORIZED TESTING CENTER

INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

- Trouver la bonne accroche du prospect pour déclencher un entretien de vente
- Explorer les besoins du prospect avec un processus de questionnement exploratoire

CONCLURE ET OPTIMISER SES VENTES OU SES PRISES DE RENDEZ-VOUS

- Utiliser la posture d'assertivité pour pacifier les tensions avec un prospect négatif
- S'approprier le métamodèle pour retourner les objections du prospect en votre faveur
- Influencer avec intégrité le prospect pour faire le closing d'une vente ou pour prendre un rendez-vous

FIDELISER LES CLIENTS DANS UNE RELATION LONG TERME

- Personnaliser la relation
- Construire la relation avec le storytelling
- Ritualiser la relation avec la planification

METHODOLOGIE PEDAGOGIQUE

- Formation construite sur l'intelligence collective et sur la dynamique de groupe
- Aller-retour entre apports théoriques et apports pratiques
- Simulations et cas construits sur des situations réelles

TOSA[®] Centre
Agréé

CERTIPORT[®]
AUTHORIZED TESTING CENTER

INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

NOS TARIFS

INTER dans nos locaux	1490 €* (745 €* / jour)
INTRA dans toute la France	sur devis

* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA

NOUS CONTACTER

