



### **PUBLIC VISE**

---

D'une manière générale, cette formation s'adresse aux commerciaux, technico-commerciaux, attachés commerciaux, vendeurs sédentaires, ingénieurs commerciaux, conseillers commerciaux, chargés de clientèle et à tous ceux et celles qui souhaitent créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur expérience professionnelle vers une fonction commerciale ou à découvrir les nouveaux espaces de développement.

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

---

A l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure

- De se familiariser et lever les freins avec le téléphone.
- Définir une cible.
- D'obtenir des rendez-vous qualifiés.
- Développer des attitudes adaptées pour mieux gérer ses appels.
- Maîtriser un langage téléphonique adapté dans son activité commerciale.
- Argumenter et mener un entretien de vente par téléphone.
- Traiter les objections et passer les barrages.
- Conclure efficacement son entretien téléphonique.

### **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

Ateliers et jeux de rôles – Alternance de théorie / pratique

### **MODALITE D'EVALUATION**

---

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur, par des mises en situations et des Quiz.

A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.

### **PREREQUIS**

---

Aucun

### **DUREE**

---

1 JOUR

### **PRIX**

---

700 €

### **LIEU**

---

Rennes et sa région  
Île de France

Distanciel possible

A froid, 45 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation professionnelle.

A l'issue de la formation une attestation de suivi de formation sera remise aux participants .

## **MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**

---

- Livret « Méthodologie de prospection ».
- Tableau de rapport d'activité « phoning » : les indicateurs à suivre

## **PROGRAMME**

---

### **1 - Préparer et cibler ses appels**

La préparation de l'action  
Les spécificités de la prospection téléphonique  
L'attitude à adopter pour gagner en efficacité

Le ciblage de la prospection

Définir la cible  
Trouver des fichiers de prospects  
Créer un fichier de qualification

### **2 - Connaître les différentes étapes de l'entretien téléphonique**

Savoir se présenter de manière claire  
Identifier et trouver le bon interlocuteur  
Présenter l'objectif d'appels  
Diagnostiquer les attentes de son interlocuteur  
Adapter son argumentaire commercial  
Présenter son offre

### **3 – Adopter la bonne communication**

Connaître les attitudes à privilégier  
La voix (sourire, volume, débit, articulation, intonation)  
L'écoute  
Le discours percutant et positif

### **4 - Utiliser les techniques d'écoute active et la reformulation et le questionnement**

Reformulation, argumentation, conclusion, prise de congés  
Maîtriser les techniques de questionnement  
Utiliser les questions ouvertes et les questions fermées  
Pratiquer la reformulation  
La question alternative pour obtenir le rendez-vous

### **5 - Formaliser un plan d'action pour le suivi de la prospection**

Piloter et suivre son activité au quotidien

# MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

---

## Les modalités de formation :

- En intra-entreprise exclusivement , c'est-à-dire en groupes de stagiaire de la même entreprise
- En individuel

## Les formations peuvent avoir lieu :

- En présentiel dans les locaux de votre entreprise
- En distanciel (Teams, Zoom, ...) pour les stagiaires « individuels »

## Délais d'accès aux formations de Tugsell-formation

Pour vos demandes de formation, contactez-nous par téléphone au 02 22 91 03 30 ou par courriel : [contact@tugsell-formation.fr](mailto:contact@tugsell-formation.fr)

Une fois, votre demande reçue, Tugsell-Formation s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous vous contacterons par téléphone afin d'avoir un 1er échange sur vos besoins de formation.

Les formations étant réalisées en INTRA, nous envisagerons alors, la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes. Nous vous préciserons également les objectifs, les compétences acquises et les sources de financement possibles.

En fonction des disponibilités des stagiaires, du formateur, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne) à compter de la date de signature de notre convention de formation.

# PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

---

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec Olivier Chomat : [contact@olivier-chomat.fr](mailto:contact@olivier-chomat.fr)

Tél : 07 87 06 70 94