

DEVELOPPER SON EFFICACITE COMMERCIALE PAR LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

| | | | |
|--------------------------------|---|-------------------|--|
| Durée | 14 heures, soit 2 jours | Tarif | INTER : 720 € HT /pers INTRA : à partir de 3200€ HT /groupe |
| Public visé | Toute personne en charge de la relation commerciale ou de la prospection par téléphone | Pré-requis | Maîtrise de la langue française Connaissance de base en communication téléphonique et relation client |
| Lieu Modalité | <input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel | Dates | Voir catalogue |

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à développer votre capacité d'écoute active des besoins et préoccupations clients, reformuler les propos du client pour vous assurer de la compréhension, vous exprimer de manière claire et structurée, utiliser un langage adapté à l'interlocuteur, garder votre calme lors des appels difficiles et développer une attitude positive et empathique pour renforcer votre impact commercial.

Vous serez capable d'obtenir des informations pertinentes grâce à des techniques de questionnement pour guider la conversation, de présenter les avantages et bénéfices des produits / services de manière persuasive, de répondre aux objections de manière efficace, de développer des stratégies pour conclure l'appel de manière orientée vers l'action et de fixer des engagements concrets de la part du client.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Maîtriser les fondamentaux de la communication téléphonique (3h30 – 2 séquences)

- Comprendre les spécificités de la communication téléphonique dans un contexte commercial
- Identifier les éléments clés d'une communication téléphonique efficace
- Préparer et structurer son appel téléphonique : script d'appel, ton, rythme, vocabulaire...

2- S'approprier les techniques de questionnement et de gestion des émotions efficaces (3h30 – 2 séquences)

- Poser les bonnes questions pour obtenir des informations utiles et qualifier le besoin
- Développer une attitude positive et empathique pour instaurer une relation de confiance
- Gérer ses émotions et son stress lors des appels difficiles

3- Argumenter et convaincre par téléphone (3h30 – 2 séquences)

- Construire un argumentaire clair et percutant en présentant avantages et bénéfices
- Transformer les objections en opportunités commerciales
- Valoriser l'offre pour convaincre et susciter l'adhésion

4- Conclure efficacement et enclencher la décision (3h30 – 1 séquence)

- Utiliser les techniques de prise de congé adaptées, positives et orientées vers l'action
- Confirmer et sécuriser l'engagement concret du client
- Maintenir la relation client grâce à des stratégies et outils de suivi

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) S'approprier les éléments clés** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux notamment les bases de la communication téléphonique et les techniques spécifiques de questionnement, d'argumentation et de gestion des appels. Les stagiaires sont amenés à partager leur contexte et leurs expériences pour identifier leurs pratiques actuelles, leurs réussites et leurs difficultés. Le formateur synthétise les fondamentaux de la communication téléphonique dans un contexte commercial, les spécificités qui la différencient des autres canaux de communication et les éléments clés d'une communication téléphonique efficace. A travers des simulations pratiques guidées par le formateur et réalisées en binômes ou en sous-groupes, les stagiaires identifient les bonnes pratiques et les pièges à éviter. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Structurer son appel** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes permettant d'identifier les techniques d'écoute active nécessaires à une meilleure compréhension des besoins clients : reformulation, validation, prise de note... Des exercices de structuration du discours (clarté, concision, adaptation au client) viennent compléter l'expression claire et concise de ses idées. Le formateur répond aux questions des participants et alimentent leurs réflexions sur la préparation de l'appel téléphonique : structuration, script d'appel, adaptation à l'interlocuteur (ton, rythme, vocabulaire...). Des outils pratiques sont transmis (trame de script, fiches bonnes pratiques...). Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 3 (1h30) Créer une relation de confiance à distance** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur expose différentes techniques de questionnement (ouvertes, fermées, alternatives) permettant d'identifier rapidement les besoins du client et de recueillir les informations utiles. A travers une série de simulations pratiques, les stagiaires formulent différents types de questions et identifient les bonnes pratiques permettant de guider efficacement une conversation commerciale. Le formateur synthétise l'ensemble et alimente les réflexions sur la nécessité d'afficher une attitude positive et empathique au téléphone afin d'instaurer une relation de confiance tout au long de l'échange. Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (2h) Conduire l'échange avec fluidité** [présentiel ou distanciel] : À partir de jeux de rôle réalisés individuellement ou en sous-groupes, les stagiaires abordent la question des appels difficiles et identifient des moyens de garder son calme et son attitude positive. Le formateur synthétise et expose des techniques de gestion du stress et des émotions qui permettront d'améliorer l'échange et la relation client. Il réalise un focus sur l'organisation des temps de paroles pour favoriser la fluidité des échanges, et la gestion des silences comme opportunité pour faire passer des messages ou obtenir des informations. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 5 (1h30) Argumenter de façon claire et convaincante** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Avec une série de jeux de rôles, les stagiaires présentent une offre commerciale avec un service ou un produit en adaptant leur argumentaire et la présentation des avantages et bénéfices en fonction des attentes exprimées par le client. Le formateur synthétise les éléments de structuration de l'argumentaire commercial et expose des techniques de persuasion et de présentation des bénéfices, pour différencier son offre sans dévaloriser directement celles des concurrents. Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 6 (2h) Transformer une objection** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, le formateur complexifie les jeux de rôle en ajoutant des objections que les stagiaires doivent traiter. Collectivement les stagiaires identifient les bonnes pratiques pour lever les objections les plus courantes et les pièges à éviter. Le formateur alimente les réflexions des stagiaires en présentant des techniques qui permettent de transformer l'objection en opportunité de vente. Des outils pratiques sont transmis (check-list, méthodologie, fiche bonnes pratiques...). Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 7 (3h30) Conclure l'appel et inciter à la décision** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Les stagiaires réalisent, individuellement ou en sous-groupes, des exercices pratiques permettant de formuler une proposition claire et engageante. Des scripts de prise de congé sont construits et testés. Le formateur synthétise les échanges présente des stratégies et techniques de clôture d'appel qui favorise l'obtention d'engagements concrets. L'accent est mis sur l'orientation vers l'action, la prise de rendez-vous de suivi, le maintien de la relation client après l'appel, l'utilisation d'outils de gestion de la relation client pour suivre les

interactions et les opportunités. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES MOBILISEES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

- Evaluations pédagogiques** : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.
- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
 - **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
 - **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

mise à jour : 06/03/2026

