



## easy centre de formation

sarl Lamed services - 10, rue Pergolèse 75016 PARIS  
tél. : 01 55 73 10 21 - [easycentredformation@gmail.com](mailto:easycentredformation@gmail.com)

-Siret 534 042 882 00017 -

N° de décl. d'activité auprès du Préfet de la région IDF : 11 75 475 07 75

# PROGRAMME TELEVENTE

## PUBLIC

Commerciaux, vendeurs, télévendeurs,  
différents acteurs de vente par  
correspondance.

## PRE-REQUIS

Aucun.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### *Exercice pratique*

## OBJECTIF

*A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :*

*Améliorer son argumentaire téléphonique, convaincre plus efficacement son interlocuteur, acquérir de bons outils de vente.*

## DUREE

14 heures, 2 jours

## LIEU DE FORMATION

Voir convention.

## DATE

Voir convention.

## NOMBRE MINIMUM ET MAXIMUM DE STAGAIRES PAR SESSION

Minimum : 1 - Maximum : 12

## FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## SUIVI DE LA FORMATION

Feuille de présence.

## METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation dispensée par un formateur professionnel  
Supports pédagogiques : jeux de rôle,  
magnétophone et tableau mural.

## **DESCRIPTION**

### **Jour 1**

#### **COMMUNIQUER PAR TELEPHONE**

- Se présenter
- Les techniques d'expression orale
- Utiliser le bon vocabulaire
- Savoir écouter son interlocuteur (écoute active)
- Le rôle du vendeur
- Les différentes phases de la vente

#### **VENDRE PAR TELEPHONE**

- Questionner son interlocuteur
- Obtenir les bonnes informations
- Détection des freins et des motivations d'achat
- Développer une argumentation persuasive
- Traiter les objections
- La prise de rendez vous
- Conclure un entretien téléphonique

### **Jour 2**

#### **PASSER LES DIFFERENTS OBSTACLES**

- Passer les différents barrages (accueil, assistante, secrétaire....)
- Obtenir le bon interlocuteur
- Notions de produit et de prix
- Garder l'initiative du contact et de la relance

#### **EXERCICE PRATIQUE**

- le démarchage : simulation concrètes s'appuyant sur les simulations effectuées aux points 1,2 ,3