



FUGA
Formation

CONTACTS

FUGA FORMATION
29 rue de Poulainville
80 000 Amiens
Tel : 03 60 62 01 80
contact@fugaformation.fr

INFORMATIONS

Public : Télévendeurs,
Commerciaux, Vendeurs
sédentaires, Technico-
commerciaux, Collaborateurs
commerciaux

Prérequis : Aucun

Nombre de participants :
12 maximum

Durée : De 5 à 7 jours selon
vos besoins

Lieu : Intra / Inter

Delais d'accès : 7 jours
minimum

**Modalité et méthodes
pédagogiques :**

- ✓ Appels simulés ou réels
avec écoute, analyse
et correction des entretiens
- ✓ Exposé interactif
- ✓ Apports théorique et
pratiques

Modalité d'encadrement :
Formateur spécialisé

RELATION CLIENT À DISTANCE



Objectif de la formation

- ✓ Maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument régulier et performant de communication commerciale
- ✓ Maîtriser des outils pour prendre des RDV, conseiller vendre par téléphone
- ✓ Transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune
- ✓ Élaborer le guide d'entretien et de réponse aux objections
- ✓ Maîtriser les techniques de closing

Contenu de la formation

Maîtriser la Relation Client au Téléphone

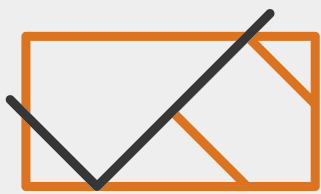
- ✓ Valoriser l'image de l'entreprise par la qualité de sa relation téléphonique
- ✓ Identifier les profils et les attentes de ses clients
- ✓ Gérer les situations conflictuelles au téléphone

S'adapter aux spécificités de la communication téléphonique

- ✓ Connaître les attentes actuelles des clients
- ✓ Détecter le profil de son interlocuteur pour se synchroniser
- ✓ Travailler le para-verbal et le verbal pour pallier l'absence du visuel
- ✓ pratiquer le vocabulaire positif
- ✓ Valoriser l'image de l'entreprise
- ✓ Maîtriser les fondamentaux d'un accueil téléphonique
- ✓ filtrage, mise en attente, transfert, répondeur

Maîtriser les 4 étapes essentielles d'un entretien téléphonique

- ✓ Se présenter en inspirant confiance
- ✓ Découvrir les besoins de son client (SONCAS) par un questionnement conduit avec tact
- ✓ Convaincre son client en s'adaptant à son profil et à son SONCAS



FUGA
Formation

INFORMATIONS

Responsables pédagogiques :

Mme Henderson / Mr Offret

Modalité suivi stagiaire :

Questionnaire contrôle
qualité

Parking gratuit

Salle de restauration

Commerces à proximité du centre de formation

Accessibilité PMR :



TARIF

Nous consulter

- ✓ Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client

Savoir gérer les situations délicates et conflictuelles

- ✓ Comprendre les mécanismes de conflits
- ✓ Prendre conscience de sa responsabilité dans le litige
- ✓ Gérer ses émotions
- ✓ Accueillir les émotions de ses clients
- ✓ Adopter la bonne attitude pour trouver une relation Gagnant-Gagnant

Prospecter et Vendre par Téléphone

- ✓ Maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument régulier et performant de communication commerciale
- ✓ Maîtriser des outils pour prendre des RDV
- ✓ Conseiller et vendre par téléphone

Les enjeux du téléphone dans la fonction commerciale

- ✓ Développer une proximité positive avec les clients et prospecter
- ✓ Transmettre une image professionnelle de son entreprise
- ✓ Prospecter, prendre des rendez-vous, conseiller, vendre, relancer, fidéliser
- ✓ Gérer et solutionner les situations difficiles et les litiges
- ✓ Etre une interface efficace entre les différents services de son entreprise
- ✓ Transmettre et capitaliser les informations

Maîtriser les techniques de la communication téléphonique

- ✓ Les outils essentiels du téléphone : la voix, les mots
- ✓ Les états intérieurs à développer : l'amabilité, la disponibilité, l'empathie, l'adaptabilité ...
- ✓ Les techniques de base : la reformulation, le questionnement, l'écoute active, la force du silence
- ✓ Les techniques de base : la reformulation, le questionnement, l'écoute active, la force du silence

Préparer une communication téléphonique

- ✓ Connaître le plan d'action commerciale de son entreprise
- ✓ Organiser les fichiers
- ✓ Etablir le guide d'entretien : argumentaire, objections et réponses
- ✓ Connaître l'historique avec le client, le contexte
- ✓ Déterminer son objectif et adapter son message
- ✓ Présenter la solution ou proposition

Structurer l'entretien téléphonique

- ✓ Les 4C : Contact/Connaître/Convaincre/Conclure
- ✓ Etre percutant dès le début de l'entretien
- ✓ Travailler sa phrase d'accroche
- ✓ Conclure au moment opportun
- ✓ Gérer le timing de l'appel
- ✓ Rédiger la fiche contact



FUGA
Formation

Contourner les objections

- ✓ Passer le 1er barrage pour obtenir le « bon » interlocuteur ✓
- Obtenir le RDV
- ✓ Traiter les objections de départ / de principe
- ✓ Traiter les objections de fond (fondées ou non fondées)

Les spécificités de la prospection et de la prise de rendez-vous par téléphone

Préparer la prospection :

- ✓ Qualifier le prospect
- ✓ Déterminer contexte et objectif
- ✓ Rédiger la phrase d'accroche
- ✓ Présenter sa proposition
- ✓ Évaluer les barrages, les objections et construire son argumentation
- ✓ Préparer les outils (base de données)

Structurer un entretien de prise de RDV :

- ✓ Franchir les différents barrages
- ✓ développer un premier contact positif
- ✓ Utiliser les phrases d'accroche percutantes
- ✓ Écouter activement
- ✓ Proposition claire et précise pour se différencier
- ✓ Adapter son argumentaire
- ✓ Traiter les objections
- ✓ Formuler la proposition de RDV
- ✓ Percevoir les réactions, les freins, les signaux d'achats
- ✓ Savoir conclure (comment et quand) positivement
- ✓ Reformuler et confirmer le RDV
- ✓ Déterminer une date précise de relance et la respecter

Relancer un prospect

- ✓ Personnaliser le contexte
- ✓ Rappeler le cadre
- ✓ Être persévérant sans lourdeur

Organiser le suivi et intégrer la prospection téléphonique dans le process commercial

- ✓ Enrichir la base commerciale
- ✓ Programmer les relances
- ✓ Etablir les tableaux de bord

Négocier et Closer par Téléphone

- ✓ Acquérir les techniques de commercialisation
- ✓ Élaborer le guide d'entretien
- ✓ Maîtriser les techniques de closing



FUGA
Formation

Préparer ses appels

- ✓ Le dossier client
- ✓ L'objectif de l'appel
- ✓ L'adaptation de l'argumentaire
- ✓ L'environnement physique

Exploiter les spécificités de la communication par téléphone

- ✓ Découvrir les principes de communication
- ✓ L'adaptation du ton et du rythme verbal
- ✓ Le vocabulaire approprié
- ✓ L'écoute active (l'empathie)

Obtenir l'attention du client et/ou du prospect

- ✓ La phrase d'accroche
- ✓ La personnalisation du contact
- ✓ Les attentes, les objectifs, les motivations
- ✓ Les questions fondamentales
- ✓ L'argumentation convaincante
- ✓ Les éléments de prix

Savoir argumenter

- ✓ Présenter une proposition de façon claire
- ✓ Obtenir la confirmation des besoins du client
- ✓ Utiliser les avantages
- ✓ Se différencier de la concurrence
- ✓ Traiter les objections : délais, qualité

Négocier par téléphone

- ✓ Les différentes façons d'annoncer son prix
- ✓ Défendre son prix et sa marge
- ✓ Entrer dans la phase de négociation
- ✓ Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables

Closer pour gagner

- ✓ Le closing : un processus
- ✓ Les signaux du moment T
- ✓ Reformuler les points d'accord
- ✓ Les techniques de closing
- ✓ Verrouiller les accords



FUGA
Formation

Organiser le suivi de la vente par téléphone

- ✓ Gérer les fichiers clients-prospects
- ✓ Programmer les relances
- ✓ Découvrir les outils de suivi des opérations
- ✓ Organiser et gérer son temps
- ✓ Gérer le tableau de bord du suivi des résultats

Prévenir et Gérer les Litiges au Téléphone

- ✓ Comprendre les mécanismes du conflit pour s'y adapter
- ✓ Développer la maîtrise de soi

Prévenir les litiges clients

- ✓ Clarifier les attentes du client
- ✓ Clarifier les réponses à apporter aux attentes du client
- ✓ Avoir l'esprit client et le mettre en valeur

Les spécificités de la communication téléphonique

- ✓ Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire
- ✓ S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active
- ✓ Questionner pour recueillir les raisons du litige

Comprendre les mécanismes du conflit

- ✓ Adopter la bonne attitude pour trouver une relation gagnant / gagnant
- ✓ Les 4 « positions de vie » face à un conflit ou à un stress
- ✓ Les interactions possibles selon l'attitude adoptée et leurs conséquences sur la relation client

Gérer les litiges

- ✓ Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel
- ✓ Bâtir le fil conducteur à dérouler au téléphone pour garantir la solution relationnelle

Résoudre

- ✓ Clarifier et s'assurer des intentions communes
- ✓ Chercher les points d'accord et les valider
- ✓ Construire une position gagnante
- ✓ Prendre des engagements concrets

Formaliser

- ✓ Appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation
- ✓ Choisir les mots justes et le style adapté
- ✓ Personnaliser la réponse pour valoriser son client
- ✓ Transmettre une image positive de sa société