

Maîtriser les techniques du phoning

Le 21/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument performant de communication commerciale
- Maîtriser les outils pour prendre ses RDV, conseiller et vendre par téléphone

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Les enjeux du téléphone dans la fonction commerciale

- Développer une proximité positive avec les clients et prospects
- Transmettre une image professionnelle de son entreprise, de son service
- Prospecter, prendre des rendez-vous, conseiller, vendre...
- Gérer et résoudre les situations difficiles et les litiges
- Être 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, le sourire
- Les états intérieurs à développer : l'amabilité, la disponibilité, l'empathie, l'adaptabilité, la notion de service...
- Les techniques de base : la reformulation, le questionnement, l'écoute active, la force du silence

Après-midi

Préparer une communication téléphonique

- Connaître le plan d'action commerciale de son entreprise
- Organiser ses fichiers
- Établir 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

- S'approprier les 4C : Contact, Connaître, Convaincre, Conclure
- Être percutant dès le début de l'entretien
- Travailler sa phrase d'accroche
- Conclure au moment opportun

CONTACTEZ
NOUS



Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Gérer le timing de l'appel
- Rédiger la fiche contact

JOUR 2**Matin****Contourner les objections**

- Passer le 1er barrage pour obtenir la bonne personne
- Obtenir le RDV
- Traiter les objections de départ et/ou de principe
- Traiter les objections de fond

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...
- Structurer un entretien de prise de RDV : franchir les différents barrages, développer un premier contact positif, utiliser les phrases d'accroche percutantes...

Après-midi**Relancer un prospect**

- Personnaliser le contexte
- Rappeler le cadre
- Etre 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

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne utilisant le téléphone pour prendre des RDV et vendre

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382