FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Maîtriser les techniques du phoning

Le 06/11/2026

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
- 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, 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
- 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

- S'approprier les 4C : Contact, Connaître, Convaincre, Conclure
- Etre 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

PROGRAMME DE LA FORMATION

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

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

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