FORMASUITE

# PROGRAMME DE LA FORMATION

## L'art de négocier au téléphone

**Le 24/11/2026**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Acquérir les techniques de commercialisation par téléphone pour optimiser ses ventes
- Elaborer un guide d'entretien et de réponse aux objections
- Maîtriser les techniques de closing

### 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

Préparer ses appels

- Structurer les étapes de la télévente avec le dossier client, l'objectif de l'appel...

**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

**Après-midi**

Obtenir l'attention du client ou du prospect

- Franchir les barrages de l'accueil et des assistantes
- Capter l'attention du décideur avec la phrase d'accroche, la personnalisation du contact
- Détecter les attentes, les objectifs et les motivations
- Les questions fondamentales
- Trouver l'argumentation qui saura convaincre
- Les éléments de prix
- Collecter des informations constructives
- Découvrir les besoins du client

**JOUR 2**

Matin

Apprendre à argumenter

- Présenter une proposition de façon claire
- Obtenir la confirmation des besoins du client
- Utiliser les avantages

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

- Se différencier de la concurrence
- Savoir traiter les objections : délais, qualité

**La négociation par téléphone**

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

**Après-midi**

Conclure pour gagner

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

**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

**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

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

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

- 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.