FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Maîtriser les techniques de télévente en 1 journée

Le 12/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente et les appliquer à la télévente
- Mieux cerner les besoins de son client
- Maîtriser la communication positive
- Identifier le moment d'engager son client

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.

Introduction à la Télévente

- Présentation de la télévente : définition, enjeux et spécificités par rapport à la vente en face à face.
- Importance de la préparation et de l'organisation dans la télévente.

Les Étapes de l'Entretien de Télévente

- Détail des différentes phases de l'entretien de télévente : préparation, prise de contact, découverte, argumentation, conclusion et suivi.
- Adaptation des techniques de vente classiques à la télévente.

Cerner les Besoins du Client en Télévente

- Techniques d'écoute active spécifiques à la télévente pour identifier précisément les besoins du client.
- Importance du questionnement ouvert pour amener le client à exprimer ses attentes.

Communication Positive en Télévente

- Stratégies pour instaurer une communication positive et construire une relation de confiance par téléphone.
- Techniques pour utiliser un langage engageant et positif, adapté au contexte de la télévente.

Engagement du Client en Télévente

- Reconnaissance des signaux d'achat et des moments opportuns pour engager le client.
- Techniques pour encourager la prise de décision et conclure la vente par téléphone.

Ateliers Pratiques et Simulations

- Mises en situation réelles avec des appels de télévente simulés pour pratiquer les différentes étapes de l'entretien.
- Jeux de rôle pour expérimenter la découverte des besoins et l'engagement du client.

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

Gestion des Objections en Télévente

- Méthodes pour anticiper, écouter et traiter efficacement les objections par téléphone.
- Exercices pratiques pour transformer les objections en opportunités de vente.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute public

- 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

7 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
- 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

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

- 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.