Vendre et négocier par téléphone

Commerce - Achats - Vente

06/11/2026

Public et prérequis

Commerciaux, chargés d'affaires
Toute personne maîtrisant les fondamentaux de la vente et souhaitant développer une posture de vente à forte valeur ajoutée

Les objectifs

Réussir sa prise de contact téléphonique
Découvrir les besoins et argumenter efficacement
Traiter les objections et négocier
Conclure la vente et fidéliser le client

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE DU PARCOURS :
Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques
Mises en situation professionnelle, jeux de rôles et études de cas
Simulations d'entretiens commerciaux

Exercices d'application sur le projet des participants.
Échanges d'expériences et bonnes pratiques.
Utilisation d'outils digitaux.

ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE :
Il est assuré par un formateur référent.
La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Supports théoriques et réglementaires
Multiples cas pratiques, mises en situations et jeux de rôles à partir d'exercices concrets
Outils et documents types

Contenu de la formation

Réussir sa prise de contact téléphonique

Comprendre les spécificités de la communication par téléphone
Mobiliser les leviers de la méthode DIVAS (Débit, Intonation, Volume, Articulation, Sourire)
Préparer et structurer un appel entrant ou sortant
Soigner son accroche commerciale

RÉFÉRENCE
COAV0060

CENTRES DE FORMATION
Saint-Quentin, Amiens

DURÉE DE LA FORMATION
2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

• 60 ans d'existence
• Une communauté de 3 100 alternautes
• 24 000 stagiaires formés par an
• 3 500 entreprises qui nous font confiance

• Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
• L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
• La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
• Une pédagogie active
• Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Gérer les barrages et organiser les rappels
Développer une posture professionnelle dès la prise de contact
Mise en situation : Simulation d'appels entrants et sortants

Découvrir les besoins et argumenter efficacement

Utiliser un questionnement efficace (questions ouvertes, fermées, alternatives)
Identifier les motivations d'achat avec la méthode SONCASE
Reformuler pour valider la compréhension
Construire une argumentation orientée bénéfices client
Valoriser son offre et son prix
Détecter les opportunités de vente additionnelle ou de substitution
Mise en situation : Construction d'un entretien de vente complet

Traiter les objections et négocier

Identifier les différents types d'objections
Distinguer objection, doute et manque d'information
Répondre aux objections avec les techniques adaptées
Utiliser la méthode ARO (Argumenter – Résister – obtenir)
Gérer les demandes de remise
Mise en situation : Jeux de rôle autour de situations de négociation

Conclure la vente et fidéliser

Repérer les signaux d'achat.
Utiliser les techniques de conclusion adaptées.
Formaliser les engagements mutuels.
Réussir la prise de congé.
Gérer un refus en maintenant une possibilité de relance.
Développer la fidélisation et identifier les opportunités de ventes complémentaires.
Mise en situation : conduire un entretien commercial téléphonique complet, de la prise de contact à la conclusion.

Modalité d’évaluation

Questionnaire de positionnement en début de formation.
Quizz de validation des connaissances
Exercices pratiques
Mises en situation commerciales évaluées
Elaboration d'un plan d'action individuel en fin de formation