Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Vendre au téléphone : appel entrant

Cette formation est destinée à tous les vendeurs au téléphone.

OBJECTIFS

- Savoir transformer tout appel entrant en occasion de vente
- Développer son aisance en pratiquant les différents types d'appels

PROGRAMME

Rappel : les fondamentaux de la vente et de la relation clients

- La notion de besoin, différencier demande et besoin
- Articuler processus d'achat et processus de vente
- Les canaux de la communication et les particularités de la relation par téléphone
- Empathie et Assertivité

Analyser les différents types d'appels reçus et leur « potentiel » commercial immédiat ou à venir

- Quels types d'appels recevez-vous (hotline et SAV, nouvelle demande, demande d'informations, réclamations etc.) ?
- Les analyser grâce à la grille : conquérir, satisfaire, fidéliser et développer
- Déduire le potentiel commercial de ces appels et la réceptivité clients

Bâtir des approches commerciales différenciées adaptées

- Remettre en évidence les étapes de l'entretien téléphonique entrant et les pratiques adaptées à chaque étape (savoir-faire et savoir-être) :
- Accueillir / prendre contact avec le client, accuser réception de la demande
- Comprendre la demande et identifier l'intégralité des besoins
- Susciter et repérer les feux verts clients lors de la découverte
- Structurer une réponse et argumenter en répondant à la demande et en élargissant la réponse si nécessaire
- Savoir présenter son prix sereinement
- Répondre aux objections
- Obtenir l'engagement du client
- Conclure
- Assurer le suivi ultérieur du client, vente réalisée ou non
- Définir la tactique à adopter pour chaque type d'appels, le discours à tenir pour préserver et développer le potentiel commercial du client (répondre à la demande avant de rebondir, intégrer la réponse à la demande dans une proposition globale, différer la vente et reprendre contact avec le client etc.)

Identifier ses propres difficultés face à ses différentes situations de vente et pratiquer

- Auto-diagnostic

➢ Constructions de cas pratiques

- Simulations et enregistrements
- Debriefing collectif et bienveillant !

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : VE27

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Des simulations d'appels enregistrées et debriefées
- La mise à disposition du mini-guide personnalisé de vente

POUR QUI ?

- Tout collaborateur en relation avec les clients

PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi les fondamentaux de la vente

SESSIONS

Paris

- 17-18 avr. 2025
- 22-23 mai 2025
- 26-27 juin 2025
- 25-26 sept. 2025
- 29-30 oct. 2025
- 17-18 nov. 2025
- 11-12 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Enrichissement du mini-guide personnalisé de vente

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date Lieu
Prix HT + TVA (taux en vigueur de 20%) Prix TTC
Nombre de repas Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET N° TVA Effectif
Adresse

Tél. Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation