

Cycle Télévendeurs pour Centre d’Appels

Lien : https://maroc-performance.com/formation/cycle-televendeurs-pour-centre-dappels

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
MC335

CATÉGORIE
Métiers des Centres d'Appel et Téléconseillers

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Acquérir les réflexes pour accrocher, convaincre et conclure au téléphone
- Construire et s'approprier ses propres outils de vente au téléphone : bonnes questions, argumentaires, réponses aux objections, plans de négociation
- Concrétiser ses ventes par téléphone
- Résister aux demandes de négociation
- Etre armé(e) pour faire face aux appels clients difficiles dans la relation client par téléphone
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Apprendre à se mettre sous contrôle
- Gérer ses propres peurs et sa propre agressivité pour les transformer en comportements constructifs
- S'entraîner sur les cas les plus tendus pour acquérir les réflexes

👥 POUR QUI ?

- ✔ Vendeur
- ✔ Technico-commercial
- ✔ Commercial sédentaire
- ✔ Assistante commerciale
- ✔ Tout collaborateur pouvant être en contact avec des clients ou prospects

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Structurer les étapes de la télévente (préparation des appels)

- le dossier client
- l'objectif de l'appel
- l'adaptation de l'argumentaire
- l'environnement physique

2 / Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- Comprendre les ressorts de la communication au téléphone
- Adapter son expression verbale (voix, ton, débit)
- Choisir les mots adaptés à la communication par téléphone
- Pratiquer l'écoute active dans un environnement bruyant
- Gérer les silences au téléphone

3 / Vendre par téléphone

- Réussir les premiers instants en appel entrant/sortant
- Poser les questions appropriées pour recueillir les informations clés
- Déterminer les attentes et les motivations du client en respectant les contraintes de temps du client
- Utiliser une stratégie de questionnement pour faire émerger le besoin : PSAI
- Renforcer l'envie de changer
- Développer une argumentation commerciale persuasive
- Traiter les objections avec souplesse avec la méthode CRAC
- Présenter son prix avantageusement

Maroc Performance

- Conclure au téléphone
- Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus

4 / Négocier et préserver ses marges

- Distinguer territoire de la vente et territoire de la négociation
- Préparer sa négociation commerciale : objectifs, planchers, niveaux d'exigence
- Savoir présenter son offre initiale quoi qu'il arrive
- Argumenter son offre initiale en développant les arguments appropriés
- Distinguer demandes de concessions et objections
- Demander et obtenir une contrepartie à toute concession
- Utiliser les techniques de préfermeture pour verrouiller la négociation

5 / 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 votre temps
- Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats

6 / Comprendre les principes de la relation interpersonnelle

- Définition
- Rôle attendu, rôle tenu
- Les sources de tensions et leurs expressions
- Causes et caractéristiques des comportements "difficiles" chez les clients

7 / Décrypter les mécanismes de défense qui bloquent le relationnel avec le client

- Identifier ses comportements "refuge"
- Faire face aux tensions
- Repérer les émotions en jeu, accepter ses émotions

Maroc Performance

- S'accorder sur un terrain d'entente pour lever les blocages

8 / Faire face à l'agressivité du client

- Se sentir concerné, - et non, visé
- Poser les conditions de la communication
- Trouver le ton juste, ni arrogant, ni soumis
- Ecouter, reformuler, relancer
- Traiter en s'engageant personnellement
- Suivre le dossier

9 / Travailler la confiance en soi

- Affirmer sa posture
- Reconnaître ses forces et celles des autres
- Utiliser la méthode du DESC pour s'affirmer en douceur

10 / Traiter la demande d'assistance du client avec professionnalisme

- Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui instaurent un climat de confiance
- Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande
- Dialoguer en se centrant sur l'essentiel et la recherche de solutions
- Expliquer la solution ou la marche à suivre avec efficacité
- Comment bien terminer son entretien en laissant une "dernière bonne impression"

11 / Relation de service : développer un climat relationnel remarquable

- Personnaliser la relation : l'écoute active, la reformulation
- Se mettre à la place de son client et le rassurer
- Faire la chasse aux comportements qui pénalisent la relation
- Se sentir concerné, - et non, visé, par les remarques déplaisantes du client

12 / Traiter les situations difficiles à la hotline

Maroc Performance

- Accompagner à distance une manipulation technique du client
- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite immédiatement
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation
- Que faire quand le client émet des critiques
- Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 au 27 Nov. 2026	Distanciel
18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés