

# LA NÉGOCIATION COMMERCIALE PAR TÉLÉPHONE

## Durée & Format

**Durée :** 7 heures

**Format disponible :** Présentiel ou Distanciel

## Tarifs

**Tarif public intra :** Consulter notre [site Internet](#)

**Tarif public inter :** Consulter notre [site Internet](#)

## Public visé

Dirigeants et commerciaux souhaitant améliorer leur efficacité professionnelle et celle de leur(s) équipe(s).

## Prérequis

Aucun

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Améliorer sa technique de vente par téléphone
- Augmenter le nombre de rendez-vous ou de ventes par téléphone

## Programme et déroulement

### Jour 1 – Matin

#### Thème 1 : L'étape 1 : préparation de l'entretien téléphonique

- Quelle est ma stratégie commerciale, cible visée, nombre d'appels...
- La technique du bris de glace pour mettre l'interlocuteur en confiance
- Qualification des besoins du client
- Pitch produit

#### Thème 2 : La proposition commerciale

- La nature de l'offre ; le détail des prestations « solutions »
- La vente additionnelle
- Le vocabulaire : les mots forts, les mots faibles, les mots « frein »

### Jour 1 – Après-midi

#### Thème 3 : La phase de négociation/argumentation

- La gestion des émotions et gestion du temps de chaque partie prenante ; la force des silences
- Réponse aux objections éventuelles, aux insatisfactions.
- Les différentes formes d'objections et comment y répondre
- Mise en place d'une proposition constructive pour vous et le client.

#### Thème 4 : Conclusion de l'entretien téléphonique et suite

- 1 \_ Le « closing » : étape de verrouillage pour que le prospect adhère à devenir client
- 2 \_ Le plan d'action et de suivi pour la fidélisation

**ARKESYS.NET**

70 rue Bergson – 42000 Saint-Étienne

**04 28 95 15 82 - [info@arkesys.fr](mailto:info@arkesys.fr)**

SAS AU CAPITAL DE 60 000 € - SIRET : 501 033 609 00030

ETS secondaire : 58 avenue Debourg - 69007 Lyon - SIRET : 501 033 609 00048

ETS secondaire : 293 route de la Seyne - 83190 Ollioules - SIRET : 501 033 609 00055



- 3 \_ Les relances clients : timing, organisation...

## Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.

## Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

## Moyens et supports pédagogiques

### Votre formation a lieu en présentiel :

- 1 vidéoprojecteur par salle
- 1 ordinateur

### Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

## Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

## Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

## Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

## Accessible à tous

### ARKESYS.NET

70 rue Bergson – 42000 Saint-Étienne  
**04 28 95 15 82 - [info@arkesys.fr](mailto:info@arkesys.fr)**  
SAS AU CAPITAL DE 60 000 € - SIRET : 501 033 609 00030  
ETS secondaire : 58 avenue Debourg - 69007 Lyon - SIRET : 501 033 609 00048  
ETS secondaire : 293 route de la Seyne - 83190 Ollioules - SIRET : 501 033 609 00055

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)