

Télévente en Réception d’Appels

Lien : https://innov-maroc.com/formation/televente-en-reception-dappels

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC350

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Acquérir et maîtriser les différentes phases de la vente au téléphone
- Savoir développer des capacités à convaincre au téléphone pour vendre efficacement
- Optimiser la gestion de la relation téléphonique pour développer l’image de marque de l’entreprise

POUR QUI ?

- Commerciaux
- Collaborateurs commerciaux
- Technico-commerciaux
- Téléconseillers

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / La Relation client

- Définition
- Gestion de la relation client
- Le téléphone, un outil de travail

2 / L’entretien téléphonique

- Présentation
- Structure de l’entretien AIDA
- Découverte des besoins
- Rester à l'écoute
- Cibler les attentes de l'interlocuteur
- Questionnement /Reformulation
- Personnalisation
- Conclusion / Prise de congé

3 / L’argumentation

- Détecter les motivations d’achat
- Construire une argumentation convaincante
- Eviter de sur-argumenter
- Présenter les avantages
- Mettre en avant le bénéfice client

INNOV MAROC

- Validation de l’accord client

4 / Le traitement des objections

- Gérer efficacement toute objection
- Maîtriser les techniques de réponse aux objections
- Les différentes objections rencontrées
- Faire preuve d’assertivité

5 / Supports de la communication

- La voix et l'intonation
- Les expressions clés pour optimiser ses ventes
- Le dynamisme et la directivité
- Un discours professionnel et efficace
- Un langage positif pour donner envie

6 / Mises en situation / Jeux de rôles

- Jeux de rôles
- Situations réelles
- Ateliers collaboratifs
- Entraînement intensif aux techniques et méthodes
- Autodiagnostic
- Plan d'Action Individuel de Progression

INNOV MAROC

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

19 au 23 Nov. 2026	Distanciel
20 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés