



Télévente en Réception d'Appels

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

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MC350

 CATÉGORIE
**Performance
Commerciale en Centre
d'Appel**

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



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

- 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

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

 29 au 31 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 23 au 25 Sep. 2026

 Distanciel

 19 au 23 Nov. 2026

 Distanciel

 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>