

Télévente en Appels Sortants (Outbound)

Lien : https://innov-maroc.com/formation/televente-en-appels-sortants-outbound

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC349

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Développer le chiffre d'affaires des télévendeurs en perfectionnant leurs techniques commerciales
- Elaborer le guide d'entretien et identifier les points d'aide à la vente
- Construire un argumentaire produit efficace
- Préparer les réponses aux objections

POUR QUI ?

- Commerciaux
- Collaborateurs commerciaux
- Technico-commerciaux
- Téléconseillers

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Les spécificités de la communication par téléphone

- Les aspects psychologiques de la rencontre virtuelle
- Les principes de communication
- L'adaptation du ton et du rythme verbal
- Le vocabulaire approprié et la notion d'empathie
- L'écoute passive et active

2 / Le plan d'appel

- Structurer les étapes d'un appel sortant
- Développer un plan d'appel efficace et méthodique

3 / Franchir les barrages

- Passer les standards et les secrétariats
- Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages

4 / Obtenir l'attention du décideur

- La phrase d'accroche et la personnalisation du contact
- Les 20 premières seconde : Se présenter, développer un climat de confiance, engager l'entretien

5 / L'argumentation

INNOV MAROC

- L'argumentation convaincante (choisir ses arguments)
- Présenter son offre de façon claire
- Repérer les signaux d'achat ou les freins à l'achat
- Présenter son prix positivement

6 / La réfutation des objections

- Comprendre les raisons de l'objection
- L'arrivée des objections dans la négociation
- Mesurer le bien fondé de l'objection (vraie ou fausse objection)
- Déterminer le poids des objections
- Établir la liste des objections classiques
- Formaliser des exemples de réponse (qualité, délais, SAV, etc.)
- L'objection prix : les différentes techniques de réfutation

7 / La conclusion d'un appel

- Savoir quand et comment conclure
- Reformuler la confirmation de l'engagement du client

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

11 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 08 Oct. 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

INNOV MAROC