

## PROGRAMME DE FORMATION

# "Le téléphone au service de l'efficacité commerciale " DISTANCIEL

Durée : 2 jours soit 14 heures

Modulable selon les thèmes à aborder et le nombre de participants à former

Tarif minimum indicatif : 40€/H soit 560 € TTC  
Formation dispensée à partir de 5 personnes minimum  
Effectif limité à 10 personnes.

## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les **principes clés** qui optimisent la communication téléphonique
- Structurer un appel pour gagner en **impact commercial**
- Stimuler la **prise de décision** de l'interlocuteur au téléphone
- Mieux gérer les objections et conclure plus efficacement

**Profil** : Professionnels en contact avec des clients (commerciaux, techniciens, conseillers, SAV, front office, etc.)

## PRÉREQUIS

Téléconseillers, commerciaux sédentaires, technico-commerciaux, assistants ADV, relation client

## DATES

du ..... au .....

## HORAIRES DE FORMATION

De 9 heures à 17 heures

## SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Questionnaire de positionnement, feuille d'émargement, d'exercices pratiques, des questionnaires, document d'évaluation de satisfaction à chaud et à froid (1 mois) attestation de formation, certificat de réalisation individualisé.

## MODALITES D'EVALUATION ET SANCTION

**AVANT** : Une analyse en amont est faite pour adapter la formation aux besoins réels du participant.

**PENDANT** : Un réveil pédagogique, chaque début de journée, propose un débriefing de la veille pour repérer les écarts éventuels. Si besoin, une formalisation viendra réguler les points soulevés.

Afin d'évaluer si les connaissances acquises pendant la formation sont correctement assimilées et faciliter la transférabilité sur le poste de travail, chaque stagiaire est évalué individuellement à l'aide :

- D'ateliers participatifs / mise en situation
- De mises en pratique
- Des sessions de questions-réponses

Un point en fin de journée de formation recueillera les impressions des participants.

**EVALUATION FINALE** : Une évaluation à la fin de la semaine validera votre niveau en sortie de formation.

Les outils d'évaluation seront :

- QCM
- Mise en situation

Vous devrez justifier d'au moins 70% de bonnes réponses pour un avis favorable.

À l'issue de la formation, chaque participant recevra une attestation de formation et un certificat de réalisation individualisé, attestant de son engagement et de ses compétences acquises durant le cursus

Un questionnaire d'évaluation à chaud en fin de formation mesurera votre satisfaction.

**APRÈS** : Nous reviendrons vers vous (1 mois après la formation) pour évaluer l'impact du dispositif de formation dans votre quotidien professionnel.

## MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

Des supports pédagogiques sont remis par mail à chaque participant :

- Supports de cours utilisés pendant la semaine (PDF, vidéos, Powerpoint...)
- Une salle de formation avec paperboard, vidéoprojecteur
- D'un intervenant spécialisé dans la gestion de réseaux sociaux

HÉLIOS s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active avec des exercices pratiques et personnalisés, qui permettent l'ancrage en temps réel.

Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques.

Chaque étape de la formation se fait en privilégiant :

- ✓ Les échanges avec les participants
- ✓ Des exercices pratiques pour une meilleure assimilation des données transmises.

## LIEU DE FORMATION

La formation est dispensée en distanciel depuis nos locaux situés au 8 rue de l'est à Boulogne Billancourt (92100).

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Le programme sera diffusé sur le site : **helios-formations.com**
- Inscription via une commande sur papier à en-tête de votre société ou via la signature du devis qui vous a été adressée par mail
- Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

Toutes les inscriptions seront au préalable étudiées afin de déterminer la faisabilité de votre projet. Le démarrage de la formation est de 15 jours après la signature du contrat ou de la convention.

## CONTACT

Nérimène BJIR : référente pédagogique, administrative et référente handicap

## ACCESSIBILITÉ

Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez contacter au préalable le référent handicap afin que nous puissions dans la mesure du possible adapter l'action de formation et vous permettre de suivre celle-ci dans les meilleures conditions.

En intra-entreprise : il appartient au client de s'assurer que les locaux soient conformes et accessibles aux personnes en situation de handicap.

## CONTENU DE LA FORMATION

- Accueil, présentation du formateur et des stagiaires.
- Présentation du programme, des objectifs et des méthodes utilisées.
- Définition du cadre formatif
- Positionnement

## ➤ Jour 1 : Optimiser sa communication téléphonique (7h)

### 1. Introduction à la formation (0h30)

- Présentation des objectifs
- Attentes des participants
- Auto-évaluation des pratiques

### 2. Comprendre la communication au téléphone (1h30)

- Spécificités de la communication à distance
- Impact de la voix, du ton, du rythme
- Gérer l'absence de langage non verbal

### 3. Construire un appel efficace (2h)

- Préparer l'appel : objectifs, plan, documentation
- Structurer son discours (accroche, questionnement, proposition)
- Garder le contrôle tout en créant une relation de confiance

### 4. Développer l'écoute active et la posture professionnelle (1h30)

- Reformuler, questionner, valider
- Reconnaître les signaux faibles de l'interlocuteur
- Adopter une attitude positive et engageante

### 5. Exercices pratiques – Simulations d'appels (1h30)

- Appels de découverte, de suivi, de relance
- Jeux de rôle avec grille d'observation
- Retour d'expérience et axes de progression

## ➤ Jour 2 : Stimuler la décision et conclure efficacement (7h)

### 6. Susciter l'intérêt et maintenir l'attention (1h30)

- Adapter son discours selon le profil du client
- Captiver dès les premières secondes
- Techniques d'accroche efficaces

### 7. Stimuler la décision (2h)

- Argumentation orientée bénéfiques
- Créer l'urgence ou le sentiment d'opportunité
- Lever les freins à l'engagement

### 8. Gérer les objections avec assertivité (1h30)

- Identifier les vraies objections
- Répondre sans se justifier
- Utiliser le rebond commercial

### 9. Conclure un appel avec efficacité (1h)

- Techniques de closing téléphonique
- Assurer le suivi ou la relance
- Verrouiller l'accord ou l'action attendue

### 10. Atelier final & plan d'action personnel (1h)

- Appels simulés enregistrés (si possible)
- Débriefing individuel
- Élaboration du plan d'amélioration continue

## Résultats attendus

- ❓ Structurer des appels plus efficaces
- ❓ Être plus convaincant à distance
- ❓ Gagner en **impact commercial** par téléphone
- ❓ Stimuler plus facilement la **prise de décision client**