COMMERCIAL - VENTES

Vente et négociation par téléphone : accrocher, argumenter et conclure

Au téléphone tout ce qui aide en face-à-face disparaît : les réactions du visage, la posture, le document posé sur la table. Il reste une voix, un temps limité et un interlocuteur qui peut raccrocher à chaque instant. Beaucoup de vendeurs à l'aise en rendez-vous perdent leurs moyens dès que l'échange passe par le combiné. Ces 14 heures traitent la vente et la négociation à distance comme une pratique à part entière. Les participants travaillent leur voix leur rythme et leurs formulations puis construisent des trames pour la prise de rendez-vous la vente directe et la négociation de conditions. L'entraînement se fait au téléphone avec écoute et reprise collective.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Téléconseillers commerciaux sédentaires assistants commerciaux et toute personne amenée à vendre ou à négocier par téléphone.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Préparer un appel en fixant un objectif et une solution de repli
- Franchir les filtres et obtenir l'attention de l'interlocuteur dès les premières secondes
- Conduire une découverte par questionnement sans support visuel
- Argumenter et répondre aux objections en s'appuyant sur la voix et le rythme
- Négocier des conditions et formaliser l'accord obtenu à l'oral

03 Programme détaillé

M1 Poser les bases de l'échange téléphonique

- Ce que la voix doit compenser
- Débit volume intonation et usage des silences
- Vocabulaire qui rassure et formulations à écarter
- Préparation matérielle et mentale avant une série d'appels
- Fixation d'un objectif d'appel et d'une solution de repli
- Atelier : Chaque participant enregistre une même phrase avec plusieurs intentions puis compare les effets produits.

M2 Accrocher et découvrir

- Les premières secondes puis les bonnes questions
- Passage des barrages et accroche adaptée au motif de l'appel
- Annonce du temps demandé et obtention de l'accord de poursuivre
- Questionnement de découverte sans support visuel
- Reformulation et vérification de la compréhension à l'oral
- Prise de notes pendant l'échange
- Mise en situation : Des appels sont passés en binôme dos à dos puis repris sur les vingt premières secondes.

M3 Argumenter et traiter les objections

- Convaincre à distance
- Construction d'un argument court adapté au canal téléphonique
- Réponses aux objections de disponibilité de prix et de concurrence
- Gestion de l'interlocuteur pressé ou agacé
- Maintien du fil de l'entretien malgré les interruptions
- Cas pratique : Le groupe constitue un répertoire des objections fréquentes et rédige les réponses correspondantes.

M4 Négocier et conclure au téléphone

- Obtenir un engagement vérifiable
- Préparation des marges de manœuvre et des contreparties
- Conduite d'une négociation de conditions sans document partagé
- Engagement du client et formalisation immédiate par écrit
- Relance et reprise d'un dossier resté sans réponse
- Mise en situation : Une négociation de conditions est jouée au téléphone puis confirmée par un courriel rédigé en direct.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 650 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr