

## RELATION COMMERCIALE AU TÉLÉPHONE

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC056	2 jours - 14 h	Bases	Présentiel ou à distance	1360,00 €

### LIEUX ET DATES :

#### PARIS

- Du 02/10/2025 au 03/10/2025

### OBJECTIFS

- Appliquer les méthodes et techniques de négociation par téléphone
- Créer les conditions favorables à une communication par téléphone en étant à l'écoute du client et en faisant preuve d'empathie.
- Conduire des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants en adoptant une posture adéquate au téléphone.

#### **Information complémentaire :**

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

**Consultez le taux de satisfaction de nos formations ici**

[>>](#)

## POINTS FORTS

### **Modalités pédagogiques :**

**Mises en situation et jeux de rôles.**

### **Formateur(s) :**

**Cette formation à la vente a été conçue et celle-ci est animée par un expert en communication et efficacité professionnelle.**

## PROGRAMME

A. Importance du téléphone dans la relation client

1. Atouts du téléphone

2. Contraintes du téléphone

3. Téléphone : deux gammes d'application

B. Points clés de la communication par téléphone

1. décrocher rapidement

2. Sécuriser et valoriser le client

3. Chaleur et courtoisie

4. Faire attendre sans lasser

5. Filtrer sans douleur

6. Directivité de l'appel

7. Ecoute active

8. Reformulation

9. Langage positif

10. Prise de congé

C. Art du questionnement

1. Certaines formulations sont plus positives que d'autres

2. Différentes formes de questions

D. Vente additionnelle

1. Engager

2. Rebondir

3. Découvrir

4. Rendre Acheteur

5. Conclure

E. Objections

1. Objection écran

2. Objection d'intérêt

### **Validation des acquis :**

- **Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM.**

- **Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage.**

- **Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.**

### **Personnalisation parcours :**

**Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.**

## PUBLIC

Chargés de clientèle  
Agents généraux

Courtiers  
Collaborateurs

**Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap** : L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat. [Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici](#)

## PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis spécifique.

### **Modalité d'accès :**

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

## TARIFS ET FINANCEMENTS

1360,00 €  
Exonérés de TVA

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 22/01/2025 à 12:13