



PROGRAMME FORMATION CONTINUE

Le téléphone au service de l'efficacité commerciale

Thématique – Commercial Vente Marketing La Réunion



CONTEXTE



Le téléphone reste un outil clé pour créer du lien, convaincre et fidéliser. Cette formation vise à en faire un véritable levier de performance commerciale, il est essentiel de maîtriser les techniques d'appel, l'écoute active et la gestion des objections, tout en adaptant son discours à chaque interlocuteur.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX



- Identifier les principes optimisant la communication au téléphone
- Apprendre à stimuler la prise de décision au téléphone

CONTENU



Module 1 : Préparer ses appels comme un professionnel

Durée : 04h00

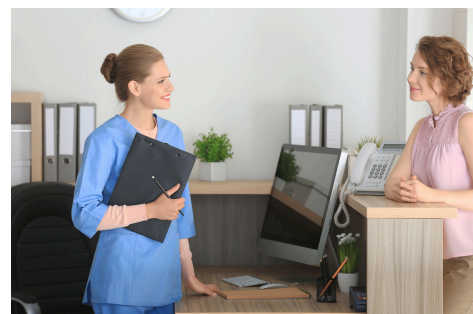
- Définir son objectif d'appel
- Construire son guide d'entretien
- Préparer les réponses aux objections



Module 2 : Maîtriser les fondamentaux de la communication téléphonique

Durée : 03h00

- Voix, rythme, sourire : les outils de l'impact
- Adapter son discours à son interlocuteur
- Techniques d'écoute et de reformulation



Module 3 : Stimuler l'engagement du client au téléphone

Durée : 04h00

- Techniques d'argumentation adaptées
- Créer l'envie et maintenir l'attention
- Déclencher la décision



Module 4 : Conclure et assurer le suivi de l'appel

Durée : 03h00

- Techniques de conclusion positive
- Relance et suivi client
- Scripts personnalisés et jeux de rôle



FORMAZOT OCEAN INDIEN

20, Rue Terrain l'avion, Ze Bure@u 2, L'Eperon, 97435 Saint-Gilles-les-hauts - site : www.formazot.com
Tel : 0263 04 01 10 / Service pédagogique : pedagogie@formazot.com - Service recrutement : recrutement@formazot.com
Siret : 852 653 393 000 29 - Déclaration d'activité n°04973209997

V1 MAJ LE 16/06/2026

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



- Optimiser la communication téléphonique.
- Structurer un appel pour plus d'efficacité.
- Stimuler l'engagement et la prise de décision.
- Assurer un suivi efficace après l'appel.

CONDITIONS D'ENTRÉE EN FORMATION



Cette formation est destinée aux collaborateurs souhaitant renforcer leurs compétences relationnelles et leur posture professionnelle. L'accord de l'employeur est requis. Le nombre minimum de candidats requis à l'ouverture d'une session est de quatre personnes. Le nombre de places maximum est de douze. Le délai d'accès à la formation peut varier d'une durée comprise entre deux semaines et trois mois selon les sessions programmées.

AUTRES INFORMATIONS



Public ciblé et prérequis

- Formation destinée aux salariés exerçant en contact direct ou indirect avec la clientèle
- Aucun prérequis n'est exigé



Modalité de formation

- Formation 100% en présentiel
- Formation en interentreprise
- Locaux de formation fournis par le CFA (couverture sur toute l'île)



Durée totale de la formation

14 heures de formation
réparties sur deux
journées



Tarif

- Montant de 420 € par stagiaire
- Financement possible par l'OPCO



Méthodes & technique pédagogiques

- Formateur expérimenté
- Pédagogie active et participative
- Jeux de rôles
- Simulations d'appels clients / prospects
- Micro-apports théoriques illustrés
- Coaching vocal



Moyens et supports pédagogiques utilisés

- Supports numériques
- Script-type d'appel commercial
- Fiche de structuration d'appel
- Guide des objections fréquentes et réponses adaptées



Documentation remise aux stagiaires, autres livrables éventuels

- Déroulé de la formation
- Remise d'un livret
- Modèle de fiche d'appel
- Grille d'auto-évaluation des compétences orales



Outils proposés

- Outil de CRM simplifié (exemple Excel)
- Fiche de suivi des relances téléphoniques



Résultats

- Taux de participation : A définir (2026)
- Taux de satisfaction : A définir (2026)
- Taux d'interruption : A définir (2026)



Accès PSH

- Parcours adapté aux PSH
- Référentes handicap : RIVIERE Anne & AHMED VALI Rizziana joignables au 0263 04 01 10
- Salles accessibles



Validation

- Formation non certifiante
- Remise d'une attestation de formation



Modalités de positionnement, d'évaluation des acquis et de fin de formation

- Avant la formation : questionnaire de besoins et évaluation diagnostique
- Pendant la formation : mise en situation professionnelle
- Fin de formation : questionnaire sur la maîtrise des compétences visées



FORMAZOT OCEAN INDIEN

20, Rue Terrain l'avion, Ze Bure@u 2, L'Eperon, 97435 Saint-Gilles-les-hauts - site : www.formazot.com
Tel : 0263 04 01 10 / Service pédagogique : pedagogie@formazot.com - Service recrutement : recrutement@formazot.com
Siret : 852 653 393 000 29 - Déclaration d'activité n°04973209997

V1 MAJ LE 16/06/2026