



# Vente

→ Vendre par téléphone

Ce stage est destiné aux employés d'un centre d'appels entrants/sortants

## OBJECTIFS

Maîtriser les méthodes spécifiques de la communication et de la vente par téléphone

## INTERVENANTS

Professionnels des techniques relationnelles et commerciales

## CARACTERISTIQUES

*Durée* : 2 jours

*Nombre d'heures* : 14 heures

## LIEUX DE FORMATION

- Massy (91)
- La Courneuve (93)
- Toussus-le-Noble (78)
- Roissy (95)
- Chez client

## CONTENU

*Les fondamentaux de la communication par téléphone*

- Schéma émetteur / récepteur
- Le feed back
- Facteurs de distorsions
- La voix, le ton, les mots, le débit, le rythme, la respiration, le sourire
- La formulation positive

*La règle des 4C*

- Contact, connaitre, convaincre, conclure

*La vente*

- Réussir la prise de contact appel entrant/sortant
- Identifier les besoins et les motivations du client avec les bonnes questions
- L'écoute active au téléphone
- Développer une argumentation adaptée
- Traiter les objections avec tact
- Conclure, engager dans la vente, prendre congé

## LES MOYENS PEDAGOGIQUES

- Plateaux techniques adaptés, dédiés à cette spécialité de formation, avec tous les équipements professionnels nécessaires.
- Des progressions pédagogiques axées sur la maîtrise du geste, les règles de l'art et la sécurité des vols, dans toutes les disciplines

## Formations & services pour les entreprises de l'Aérien

AFMAé CFA des Métiers de l'Aérien Siège : 56 rue de Vilgénis - 91300 Massy  
Tél. 01.64.53.88.65 - [www.afmae.fr](http://www.afmae.fr)

**Conditions générales de vente** : contacter [abenoiste@cfa-afmae.fr](mailto:abenoiste@cfa-afmae.fr)  
Organisme de Formation Continue : N° 11910346091



