

Le téléphone au service de l'efficacité commerciale

Financement	
Formation professionnelle continue	
Non conventionnée / sans dispositif	
Organisme responsable et contact	
MODULA FORMATION Emilie CRAVEA 05.56.44.58.68 contact@modula-formation.com	
Accès à la formation	
Publics visés :	
Demandeur d'emploi Jeune de moins de 26 ans Personne handicapée Salarié(e) Actif(ve) non salarié(e)	
Sélection :	
Entretien	
Niveau d'entrée requis :	
Sans niveau spécifique	
Conditions d'accès :	
Sans conditions d'accès réglementaires	
Prérequis pédagogiques :	
Aucun prérequis.	
Contrat de professionnalisation possible ?	
Non	

Objectif de la formation

-Maîtriser les techniques de communication téléphonique pour capter l'attention, créer de la confiance et convaincre. - Adapter son discours aux différents profils de clients pour optimiser l'impact des appels. - Conduire un appel structuré et persuasif jusqu'à l'obtention d'un engagement concret. - Identifier les principes optimisant la communication au téléphone - Apprendre à stimuler la prise de décision au téléphone.

Contenu et modalités d'organisation

1. COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE – 3H30 – Les fondamentaux d'un échange téléphonique efficace – Pourquoi un appel téléphonique est différent d'une interaction en face-à-face ? – Identifier les atouts et limites du téléphone en vente et en relation client. – Les pièges à éviter pour capter et maintenir l'attention de son interlocuteur. – Les biais cognitifs qui influencent la prise de décision – Comment notre cerveau réagit aux sollicitations téléphoniques. – Les freins inconscients : manque de repères, peur de l'engagement, besoin de réflexion. – Comment contourner ces biais et rassurer son interlocuteur. – Pourquoi est-il plus difficile de prendre une décision par téléphone ? – Moins de pression sociale et d'engagement immédiat. – Manque de support visuel et d'informations tangibles. – L'importance du facteur émotionnel et du climat de confiance. 2. ADAPTER SA COMMUNICATION AUX DIFFÉRENTS PROFILS DE CLIENTS – 3H30 – Le pressé : Aller droit au but sans être agressif. – L'indécis : Utiliser le questionnement et rassurer. – Le bavard : Recadrer avec bienveillance. – Le méfiant : Établir un climat de confiance. – Le sceptique : Apporter des preuves et structurer ses arguments. – Le super enthousiaste : Transformer l'engouement en engagement 3. LES CLÉS D'UNE COMMUNICATION IMPACTANTE AU TÉLÉPHONE – 2H – La voix, un outil clé de persuasion – Ton, débit, pauses stratégiques : comment captiver son interlocuteur ? – Le sourire s'entend : transmettre enthousiasme et professionnalisme. – L'écoute active, l'arme secrète des bons commerciaux – Comment capter les signaux faibles et reformuler efficacement ? – S'adapter au rythme et au vocabulaire de son interlocuteur. 4. LES ÉTAPES CLÉS D'UN APPEL PERSUASIF – 3H – Créer un climat de confiance dès les premières secondes. – Accrocher et capter l'intérêt immédiatement. – L'art du questionnement pour amener le client à verbaliser son besoin. – Rendre ses explications claires et concrètes, utiliser le storytelling. – Traiter les objections fréquentes. – Conclure efficacement et obtenir un engagement concret. 5. MISES EN SITUATION ET ÉVALUATIONS FINALES – 2H –

... Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Suggestion : Formations dans le domaine commercial et des ventes

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00661918	du 01/01/2026 au 31/12/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	FPC	
00661919	du 09/04/2026 au 10/04/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	FPC	
00661920	du 22/07/2026 au 23/07/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	FPC	
00661921	du 02/12/2026 au 03/12/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	FPC	
00669937	du 26/08/2026 au 27/08/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	FPC	

00669938du 18/05/2026 au
19/05/2026

Bruges (33)

**MODULA
FORMATION**Non
éligible**00669939**du 11/02/2026 au
12/02/2026

Bruges (33)

**MODULA
FORMATION**Non
éligible**00669940**du 01/01/2026 au
31/12/2027

Bruges (33)

**MODULA
FORMATION**Non
éligible