



# **DISTECH**

**CONSOMMATION HORS DOMICILE**

**DISTECH SUP**



**TÉLÉVENTE EN CHR RÉUSSIR SES VENTES PAR TÉLÉPHONE**

Faites progresser vos collaborateurs via des modules spécialisés courts et opérationnels

# Télévente en CHR - Réussir ses ventes par téléphone.

## Objectifs pédagogiques

- ✓ Connaître les fondamentaux de la communication pour échanger par téléphone
- ✓ Savoir utiliser des mots simples pour créer un climat de confiance par téléphone
- ✓ Savoir utiliser des techniques de préparation d'appel pour faire de la vente additionnelle
- ✓ Savoir structurer ses arguments pour convaincre et vendre par téléphone
- ✓ Savoir gérer les situations les plus courantes de mécontentement client

## Méthodes pédagogiques

### FORMATION EN PRÉSENTIEL

- ✓ Jeux pédagogiques de sensibilisation, en ligne
- ✓ Apport d'outils, méthodes et clés de lecture
- ✓ Mise en application sur des situations concrètes et adaptée à son équipe ou à ses responsabilités transversales

### LES PRINCIPES PÉDAGOGIQUES, SUIVI ET ÉVALUATION

- ✓ Situation adaptée à la distribution CHR
- ✓ Des outils comme Klaxoon ou autre outils pédagogiques seront utilisés pour favoriser la montée en compétence et mesurer les acquis participants pendant la formation
- ✓ Évaluation par les mises en situation, travail intersession et en fin de parcours

**Durée**  
2 jours - 14h00

**Public visé**  
Les équipes commerciales sédentaires

**Prérequis**  
Etre en poste de commercial sédentaire depuis 3 mois minimum chez un distributeur (10 participants maximum par session, 6 minimum)

**Certification**  
Nouveau référentiel national de qualité



**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION

MODULE	ETAPE	CONTENU
Avant la formation	Questionnaire	Évaluer les attentes et le niveau des participants
Module 1	Etape 1	<p><b>INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DU PROGRAMME</b> Des fondamentaux de la communication Aux méthodes de gestion des appels entrant et sortant Alternance d'apport méthode et d'atelier mini entraînement : appel de présentation et réception d'appel</p> <p><b>MÉTHODE</b> Découverte à l'aveugle Apport Rappel et mise à niveau par des apports et mini exercices pratiques</p>
Module 2	Etape 2	<p><b>DE LA PRÉPARATION À LA DÉCOUVERTE</b> Jeu des mots pour appel aux 5 sens +1 La phase de Découvertes Mini jeu « Deviner mon secret »</p> <p><b>MÉTHODE</b> Ateliers et jeux de communications pour créer la confiance</p>
Module 3	Etape 3	<p><b>ATELIERS PRATIQUES</b> Ateliers pratiques La phase argumentation (cab) Caractéristique avantage bénéfice Utilisation de la fiche argument Préparer de la vente additionnelle à chaque appel</p> <p><b>MÉTHODE</b> Support animation Fiche argument Exemple nouveau produit</p>
Module 4	Etape 4	<p><b>OBJECTIFS DU MODULE</b> Simulation d'appel sortant vente additionnelle Utilisation des fiches de débriefing /Appel en groupe Débriefing et remise des schémas d'appel Les situations de mécontentement courantes et leur gestion</p> <p><b>MÉTHODE</b> Fiche de débriefing Fiche pratique sur la gestion</p>
Conclusion	-	<p><b>VALIDATION ENGAGEMENTS À L'ACTION DES PARTICIPANTS SUR LES FUTURES VENTE</b> Conclusion et évaluation</p>



#### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## Coût de la formation

- ✓ Formation en présentiel : tarif personnalisé en intra ou inter entreprise
- ✓ Maximum 10 participants

## Modalités d'inscription

- ✓ Bulletin d'inscription à compléter
- ✓ Formation inter-entreprise : Inscriptions possibles 8 jours avant la date de début de formation
- ✓ Formation intra-entreprise : Le calendrier est à définir avec l'entreprise

## Accessibilité

En tant qu'organisme de formation nous prenons la responsabilité d'adopter des pratiques non-discriminantes pour favoriser un égal accès aux savoirs pour tous. Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.



# DISTECH

CONSOMMATION HORS DOMICILE

**CONTACT :**

Isabelle kohr

06.74.96.01.78

Isabelle.kohr@distech.fr

**ORGANISME DE FORMATION :**

ASSOCIATION FORMATION DE LA DISTRIBUTION/

- DISTECH I 4 rue Silbermann

67000 STRASBOURG

**SECRETARIAT ET DIRECTION :**

CAMPUS ARTEM

90 rue du Sergent Blandan BP 70618

54010 NANCY CEDEX

**Qualiopi**  
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre  
de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION

Crédits photos : Pexels Unsplash

Ne pas jeter sur la voie publique

n° d'existence 42670068767 I n° SIRET 409 982 527 00031 I n° TVA FR09 409 982 527 00031