

Négocier et Closer par Téléphone

Lien : https://maroc-performance.com/formation/negocier-et-closer-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC324

CATÉGORIE
Négociation Commerciale

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Acquérir les techniques de commercialisation par téléphone pour optimiser les ventes
- Déterminer les blocages qui posent problème au moment du closing et surmonter les objections
- Réussir la conversion en signature grâce aux meilleures techniques de conclusions

POUR QUI ?

- Vendeurs
- Technico-commerciaux
- Commerciaux sédentaires
- Télémarketeurs
- Télévendeurs
- Toute personne utilisant le téléphone pour prendre des RDV et vendre

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Préparer son entretien

- Optimiser son fichier professionnel
- Pitcher son projet
- Préparer un entretien téléphonique
- Rechercher et travailler ses points d’appuis
- Visualiser un objectif par appel
- Analyser et interpréter ses entretiens téléphoniques

2 / Savoir communiquer pour mieux cerner le client

- Exploiter les spécificités de la communication par téléphone
- Découvrir les principes de communication
- L'adaptation du ton et du rythme verbal
- Le vocabulaire approprié
- L'écoute active : l'empathie
- Présenter une proposition de façon claire

3 / Obtenir l'attention du client et/ou du prospect

- Franchir les barrages : accueil, assistantes
- Capter l'attention du décideur :
- la phrase d'accroche
- la personnalisation du contact
- les attentes, les objectifs, les motivations

Maroc Performance

- les questions fondamentales
- l'argumentation convaincante
- les éléments de prix
- Collecter des informations constructives
- Découvrir les besoins du client

4 / Savoir argumenter

- Présenter une proposition de façon claire
- Obtenir la confirmation des besoins du client
- Utiliser les avantages
- Se différencier de la concurrence

5 / Traiter les objections

- Connaître les différents types d'objections
- Reformuler l'objection client afin de montrer qu'elle est considérée
- Creuser l'objection client pour en comprendre l'origine
- Appliquer les différentes méthodes de traitement d'objection
- Poser les questions fondamentales
- Adopter une argumentation convaincante : écoute, compréhension, validation

6 / Négocier par téléphone

- Les différentes façons d'annoncer son prix
- Défendre son prix et sa marge
- Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
- Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables

7 / Réussir le closing

- Le closing : un processus
- Les signaux du moment T

Maroc Performance

- Reformuler les points d’accord
- Les techniques de closing
- Verrouiller les accords

8 / Organiser le suivi de la vente par téléphone

- Gérer les fichiers clients-prospects
- Programmer les relances
- Découvrir les outils de suivi des opérations
- Organiser et gérer son temps
- Gérer le tableau de bord du suivi des résultats

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 13 Nov. 2026	Distanciel
16 au 17 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Document généré le 11/11/2026 — Réf : MC324
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance