



# Développer la Performance Commerciale par la Télévente

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/developper-la-performance-commerciale-par-la-televente>

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**MC348**

 CATÉGORIE  
**Efficacité et  
Performance des  
Commerciaux**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Prendre conscience de l'impact de la démarche de la vente par téléphone (organisation, indicateur de suivi, pilotage)
- ✓ Maîtriser les spécificités de la démarche de vente par téléphone pour être un appui de ses collaborateurs
- ✓ Savoir débriefer les appels et accompagner ses commerciaux dans la mise en oeuvre et la réussite de la vente par Téléphone
- ✓ S'approprier le bagage de la formation pour en assurer le relais sur site
- ✓ Evaluer son activité prospection

## POUR QUI ?

- ✓ Vendeurs
- ✓ Commerciaux
- ✓ Ingénieurs d'affaires
- ✓ Chargés de prospection, assistantes
- ✓ Tout collaborateur en charge d'obtenir des rendez-vous commerciaux

Maroc Performance



## Programme détaillé

### 1 / Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- Comprendre les ressorts de la communication au téléphone
- Adapter son expression verbale (voix, ton, débit)
- Choisir les mots adaptés à la communication par téléphone
- Pratiquer l'écoute active dans un environnement bruyant
- Gérer les silences au téléphone

### 2 / Vendre par téléphone

- Réussir les premiers instants en appel entrant/sortant
- Poser les questions appropriées pour recueillir les informations clés
- Déterminer les attentes et les motivations du client en respectant les contraintes de temps du client
- Renforcer l'envie de changer
- Développer une argumentation commerciale persuasive
- Traiter les objections avec souplesse avec la méthode CRAC
- Présenter son prix avantageusement
- Conclure au téléphone
- Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus

### 3 / Maîtriser l'activité en pilotant son équipe

- Mesurer: identifier ses standards qualité et performance et suivre ses indicateurs clés (modèles d'évaluation de la performance des Téléopérateurs)
- Analyser les appels : comprendre, accompagner les commerciaux (écoute en double appel, Side By Side, One to One ...), interpréter et croiser les résultats quantitatifs et qualitatifs

- Décider: définir les objectifs prioritaires et les moyens nécessaires en fonction des contraintes
- Agir: construire ses outils, mettre en œuvre des actions correctives et des plans d'amélioration continue

#### 4 / Former et transmettre pour maintenir et accroître les savoir-faire

- Evaluer les compétences et déceler les leviers de motivation de chaque collaborateur
- Initier un « contrat de succès » avec chacun en organisant un coaching porteur de progrès
- Rassurer, responsabiliser son collaborateur pour le rendre acteur

#### 5 / Animer son « terrain » pour optimiser la productivité et la cohésion de l'équipe

- Comment mobiliser et motiver son équipe pendant l'action ?
- Comment organiser et animer des briefs efficaces et fédérateurs ?
- Comment contrôler et soutenir son équipe ?
- Faire preuve d'assertivité

### 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

 28 au 30 Oct. 2026

 Distanciel

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

## 📞 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉️ **Email** : [contact@maroc-performance.com](mailto:contact@maroc-performance.com)

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

---

Document généré le 22/10/2026 — Réf : MC348  
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance