



## Public

Commerciaux, technico-commerciaux, commerciaux sédentaires, télévendeurs, assistantes commerciales faisant de la vente par téléphone ;

## Durée

**3 jours**  
non consécutifs à 3 ou 4 semaines d'intervalle

## Evaluation & Suivi

Une évaluation à chaud est effectuée à la fin de la formation par les stagiaires à l'aide d'un questionnaire.

A l'issue de la formation, le consultant ECOFAC reste à disposition des participants pour répondre aux questions et/ou difficultés rencontrées lors de la mise en pratique de la formation.

## Maîtriser les techniques du langage téléphonique commercial

### OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'impact du langage au téléphone
- Maîtriser les techniques de communication
- Connaître les formulations gagnantes
- Maîtriser l'impact commercial

### CONTENU

Le langage téléphonique a ses propres techniques. Si je suis face à quelqu'un et que je lui parle les yeux fermés, chaque mot prononcé, chaque tournure de phrase vont prendre une nouvelle signification. Le téléphone nous force à assimiler les codes du langage et de la communication.

#### Les mots et leurs idées

- Le langage et le codage de l'information
- Le choix des mots et leur impact
- Les formulations positives
- Les expressions à bannir
- Le langage positif

#### Message émis et reçu

- Comment rythmer ses expressions
- Le discours technique simplifié
- Faire des phrases plus courtes, plus percutantes
- Les arguments et leur enchaînement
- Faire passer le message

#### Les compléments du langage

- Le lien entre nos émotions et le langage
- Travailler sa respiration
- Le sourire dans la voix
- Comment adapter son discours à son interlocuteur
- Garder la disponibilité et l'écoute

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Des mises en situation.

Des supports et exercices spécifiques au secteur.

Des ateliers élaborés par le consultant en lien avec l'entreprise à partir de situations concrètes de terrain des participants.

Entre chaque session de formation, élaboration d'une mission personnalisée à atteindre en intersession.

Utilisation d'un carnet de route qui comportera un plan d'action

