



## **PROGRAMME DE FORMATION**

Vente à distance (téléphone & visio)

### **Durée**

2 jours (14 heures)

### **Public**

Toute personne amenée à vendre à distance (téléphone, visioconférence) souhaitant améliorer son efficacité commerciale.

### **Prérequis**

Aucun prérequis.

### **Modalité**

Intra-entreprise – Présentiel

### **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre les spécificités de la vente à distance
- Adapter sa communication au téléphone et en visioconférence
- Structurer un entretien de vente à distance
- Identifier les besoins du client
- Argumenter et conclure efficacement à distance



### **Méthodes pédagogiques**

- Apports théoriques et démonstrations
- Jeux de rôle
- Mises en situation (appels et visio)
- Études de cas concrets
- Accompagnement individualisé

### **Moyens pédagogiques**

- Ordinateurs ou téléphones
- Outils de visioconférence
- Support de formation remis aux participants
- Vidéoprojecteur
- Scénarios de vente

### **Modalités d'évaluation**

- Évaluation des acquis en début et fin de formation
- Jeux de rôle
- Exercices pratiques tout au long de la formation
- Mise en situation finale
- Questionnaire de satisfaction



## **Programme détaillé**

### **Jour 1 : Maîtriser les bases de la vente à distance**

#### Spécificités de la vente à distance

- Différences avec la vente en face-à-face
- Enjeux et contraintes

#### Communication à distance

- Voix, ton et rythme
- Clarté du message

#### Structurer un entretien

- Préparer son appel
- Accroche et présentation
- Découverte des besoins



## **Jour 2 : Argumentation et conclusion à distance**

### Présentation de l'offre

- Adapter son discours
- Utiliser des supports (visio)

### Techniques d'argumentation

- Convaincre à distance
- Répondre aux objections

### Conclusion de la vente

- Identifier les signaux d'achat
- Techniques de closing
- Finalisation de la vente