

Date de mise à jour du programme : 19/05/2021

**PUBLIC :**

Commerciaux

**PRE-REQUIS :**

Notions commerciales

**OBJECTIFS :**

- Acquérir les techniques efficaces de prise de rendez-vous téléphonique auprès de prospects
- Maîtriser la réfutation des objections au téléphone, devenir assertif en proposant ses rendez-vous
- Obtenir des rendez-vous qualitatifs
- Transformer chaque appel en un vrai rendez-vous

**DUREE ET LIEU :**

1 jour soit un total de 7h

Lieu d'animation : sur site client, dans nos locaux ou à distance

**METHODES :**

Formateur : Mon objectif est d'aider les entreprises à améliorer les compétences des collaborateurs. Je mets en éveil les connaissances en utilisant l'aspect psychologique et émotionnel. Toutes mes formations sont accompagnées d'un coaching personnel. L'individuel dans le collectif ; Des apports théoriques et pratiques pour une application rapide en milieu professionnel. Optimiser la formation.

**TYPE D'ACTION :**

Acquisition, développement et entretien des connaissances

**DEROULE DE LA FORMATION :****Jour 1 Matin :****Présentation de la formation :**

Cadre, objectifs, règles, horaires

**Introduction à la prise de rendez-vous par téléphone :**

Retour d'expérience sur la prise de rendez-vous par téléphone

Échanges sur les difficultés rencontrées

Échanges sur les bonnes pratiques et/ou méthodologies

Déterminer les fondamentaux de la téléprospection téléphonique

Le vocabulaire et les mots à éviter

La voix, l'attitude et le comportement à adopter

Le principe de la synchronisation avec son interlocuteur

**Connaissance des produits :**

Fiche technique

Avantages

Intérêts

Mise en pratique : fiche technique

**Jour 1 après midi :**

**Maitriser la structure de l'entretien** : Construire un discours calibré et structuré vous permettra d'atteindre vos objectifs sereinement

Se présenter et identifier

Passer le barrage de la secrétaire

Autoriser, accrocher

Travailler ma présentation

M'intéresser à mon interlocuteur

Le questionnement

Argumenter le rendez vous

Limiter l'argumentaire

Traiter les objections

Fiabiliser, prendre congé, récapituler

**Mise en pratique :**

Préparation de la trame, et simulation d'appels

**Auto- analyse**

Plan d'action individuel : mes points forts, mes points à améliorer, mes actions concrètes

Option : bilan et réajustement 1 mois après (Visio)

***Toutes les notions seront abordées à travers des jeux de rôles, quizz, cas pratique, ateliers...***

**QCM**

---

- QCM complété par le stagiaire
- Correction apportée

**Remplissage de l'enquête de satisfaction**

---

**Modalités de déroulement et moyens pédagogiques**

- Formation à distance avec un formateur expert
- Un pc par participant (si besoin)