

PARTICIPANTS / PRE-REQUIS :

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

Comprendre les techniques de communication et de prospection téléphonique

Faire du téléphone un outil plus efficace et plus productif

Améliorer ses compétences

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.

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)

TYPE D'ACTION :

Acquisition, développement et entretien des connaissances

VALIDATION :

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)