

Prospecter et prendre des rdv par téléphone

2 j (14 heures)

Ref : CMPP

Public

Commerciaux

Pré-requis

Aptitudes commerciales et qualités relationnelles

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Comment faire du téléphone un instrument performant au service de l'action commerciale ? Comment lever ses propres freins ? Quelles techniques pour bien communiquer et atteindre ses objectifs de prise de rendez-vous ? Cette formation vous propose les méthodes et outils pour une démarche de prospection réussie.

Objectifs

- Transformer un maximum d'appels en rendez-vous commercial
- Faire du téléphone un outil efficace, productif et utile
- Développer et améliorer ses compétences sur la prospection téléphonique
- Apprendre à conduire un entretien
- Faire face aux barrages, et répondre aux objections
- Obtenir des rendez-vous de qualité

Programme détaillé

PREPARER ET ORGANISER SA PROSPECTION

- Se préparer mentalement
- Déterminer ses priorités en termes de cibles
- Définir ses objectifs
- Préparer son argumentaire téléphonique
- Phrases d'accroche, de contact, réponses aux objections potentielles
- La nécessaire maîtrise de son offre et la connaissance de son marché

OBTENIR DES RENDEZ-VOUS DE QUALITE

- Trouver et exploiter les bons fichiers et les bons supports
- Détecter le bon interlocuteur, ses besoins, motivations et contraintes Approche directe et rendez-vous clients : avantages et limites
- Décrocher des rendez-vous : franchir les barrages « secrétaires », répondre aux objections
- Se présenter de façon claire, décomplexée et polie avec les mots justes
- Faire de l'interlocuteur intermédiaire un allié
- Réagir face à un refus

GAGNER LA CONFIANCE DU PROSPECT

- Les règles fondamentales de la communication
- Les spécificités de l'échange téléphonique (voix, ton, rythme verbal, mots, silences)
- Etre à l'écoute, s'intéresser
- Rester souriant et courtois
- Faire preuve d'empathie et de compréhension
- Obtenir l'adhésion, et confirmer l'accord

CONCLURE SON APPEL

- Confirmer le rendez-vous
 - Laisser ses coordonnées
 - Remercier son interlocuteur
-