REUSSIR SA PROSPECTION TELEPHONIQUE

Formation Intra

- Référence : **RELPRT2**
- Durée : 2 jours /Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis
- Dates : A définir ensemble

Objectifs pédagogiques

- S'approprier les attitudes et le vocabulaire spécifique à la prospection téléphonique
- Mettre en place sa propre stratégie de prospection selon les objectifs visés
- Convaincre son interlocuteur avec une accroche efficace et un bon argumentaire
- Apprendre à répondre aux objections de ses interlocuteurs
- Acquérir de l'assurance et de la conviction face aux acheteurs potentiels

Public concerné

- Toutes les personnes qui souhaitent perfectionner leurs techniques de prospection téléphonique pour obtenir des rendez-vous qualifiés auprès de prospects.

Programme de formation

ELABORER SA PROSPECTION TELEPHONIQUE

- Découvrir le processus logique de la prospection téléphonique
- Structurer la stratégie commerciale de l'entreprise : produits et offres commerciales
- Identifier des acheteurs à fort potentiel
- Organiser sa prospection : temps,durée,outils,préparation mental

REUSSIR SA PRISE DE CONTACT AVEC LE BON INTERLOCUTEUR

- Faire bonne impression dès le début de l'entretien téléphonique
- Franchir le barrage de la secrétaire et obtenir le bon interlocuteur
- Personnaliser sa présentation avec le décideur
- Créer une forte accroche pour susciter un véritable intérêt à poursuivre l'entretien
- Anticiper et répondre efficacement aux objections

METTRE EN PLACE LES ETAPES CLES DE L'ARGUMENTAIRE TELEPHONIQUE

- S'approprier les attitudes nécessaires à un climat de confiance
- Questionner son interlocuteur pour identifier ses besoins
- Ecouter, reformuler et faire valider ses attentes
- Susciter l'intérêt de votre produit avec des arguments convaincants
- Proposer et obtenir un rendez-vous
- Conclure l'entretien et prendre congé

ASSURER LE SUIVI DE LA PROSPECTION TELEPHONIQUE

- Compléter la base commerciale avec les informations obtenues
- Transmettre les informations au service concerné
- Planifier et réaliser vos relances téléphoniques
- Faire l'analyse de sa prospection téléphonique et identifier les points à améliorer

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil de l'intervenant

- Formateur spécialiste de la communication en relation client

Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrons ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP.