



Un vent nouveau souffle sur la formation...

PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

Objectifs :

- Acquérir les techniques de prospection par téléphone.
- Élaborer les outils permettant de maîtriser votre plan de prospection.

Enjeux :

- Obtenir des RDV commerciaux.
- Élargir sa clientèle.

Niveau & Public

Télévendeurs et commerciaux souhaitant améliorer l'efficacité qualitative et quantitative de leur prise de RDV commerciaux.

Modalités de participation :

Durée : 2 jours

Prix* :

Moyens pédagogiques :

- Pack préparatoire
Valise Formlab :
- Pack de bienvenue
 - Book CD résumé
 - Outils de synthèse et de prise de conscience
 - Outils d'assimilation et d'application
 - Code extranet de suivi

*Le coût associé...

*Repas et hébergement non inclus.

Programme (9h00 – 18h00)

1. Préparer la prospection :

- Déterminer le contexte et les objectifs (prise de RDV, relance, etc.) ,
- Découvrir les 5 attitudes clés ,
- Préparer ses fichiers et ses argumentaires,
- Structurer les étapes de la prospection et de la télévente,
- Comment cibler le décideur final.

2. Structurer un entretien de prise de RDV :

- Savoir franchir les différents barrages : accueil, secrétaire ,
- Utiliser les phrases d'accroche efficaces ,
- Personnaliser le contact,
- Présenter une proposition de façon claire et précise pour vous différencier de la concurrence,
- Savoir écouter activement,
- Découvrir les besoins du client pour mieux cibler votre argumentaire,
- Comment traiter les objections.

3. Savoir conclure :

- Savoir comment et quand conclure ,
- Repérer les signaux d'achats,
- Reformuler la confirmation du RDV ,
- Déterminer une date précise de relance et la respecter.

4. Savoir relancer un prospect :

- Personnaliser le contexte ,
- Rappeler le cadre ,
- Montrer une attitude infaillible : la persévérance.

5. Organiser le suivi de la prospection téléphonique :

- Gérer les fichiers clients/prospects ,
- Savoir programmer les relances ,
- Comment utiliser les outils de suivi des opérations.

6. Organiser le suivi de la prospection téléphonique :

- Savoir qualifier la base commerciale ,
- Transmettre les informations,
- Gérer les comptes-rendus,
- Comment faire un feed-back efficace au manager.

Mise en pratique :

- Construction d'argumentaires, de guide d'entretien, de réponses aux objections.
- Entraînement par simulations d'appels et débriefing.