

## Profil des stagiaires :

- Tout public

## Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques spécifiques de communication téléphonique
- Organiser sa prospection
- Qualifier le fichier et prendre des rendez-vous

## Contenu de la formation

- Evaluer les enjeux du téléphone dans la prospection commerciale
  - Développer une proximité avec les prospects
  - Transmettre une image professionnelle de son entreprise, de son service
  - Prospecter, prendre des rendez-vous
  - Transmettre et capitaliser les informations
- Maîtriser les techniques spécifiques de la communication téléphonique
  - Les outils essentiels du téléphone : la voix, les mots, le sourire
  - Les états intérieurs à développer : amabilité, disponibilité, empathie, adaptabilité
  - Les techniques de base de la prospection par téléphone : reformulation, questionnement, écoute active, force du silence
- Préparer une communication téléphonique
  - Connaître le plan d'action commerciale de son entreprise
  - Organiser les fichiers
  - Etablir le guide d'entretien : argumentaire, objections et réponses
- Structurer l'entretien téléphonique
  - Les 4C : Contact/Connaître/Convaincre/Conclure
  - Etre percutant dès le début de l'entretien
  - Travailler sa phrase d'accroche
  - Conclure au moment opportun
  - Gérer le timing de l'appel
  - Rédiger la fiche contact
- Contourner les objections
  - Passer le 1er barrage pour obtenir le « bon » interlocuteur
  - Obtenir le RDV
  - Traiter les objections de départ / de principe
  - Traiter les objections de fond (fondées ou non fondées)
- Les spécificités de la prospection et de la prise de rendez-vous par téléphone
  - Préparer la prospection
  - Qualifier le prospect (entreprise, décideur, assistante)

- Déterminer contexte et objectif, rédiger la phrase d'accroche, présenter sa proposition, évaluer les barrages, les objections et construire son argumentation
- Relancer un prospect
  - Personnaliser le contexte
  - Rappeler le cadre
  - Etre persévérant sans lourdeur
- Organiser le suivi et intégrer la prospection téléphonique dans le process commercial
  - Enrichir la base commerciale
  - Programmer les relances
  - Etablir les tableaux de bord

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

### Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

**Lieu de la formation :** Espace Gabriel ou sur site

**Nombre de participants :** 9 maximum

**Durée :** 14.00 heures ( 2.00 jours )

**Tarif :** 980.00 € (Intra : nous consulter)

**Contact :** 02.31.43.96.10 - [info@eg-formation.fr](mailto:info@eg-formation.fr)

### Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour tout complément d'informations à l'adresse :

[mission.handicap@eg-formation.fr](mailto:mission.handicap@eg-formation.fr)

*Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.*

*Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet [www.espace-gabriel.fr](http://www.espace-gabriel.fr)*

*Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : [www.espace-gabriel.fr/cgv](http://www.espace-gabriel.fr/cgv)*

Prospecter par téléphone

MAJ : mars 2021

