



Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

Être capable de

- 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
 - Être 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 : Formation en groupe de 9 personnes maximum

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Tarif par stagiaire : 980.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - info@eg-formation.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

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

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV

Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr

Prospecter par téléphone

MAJ :22 mars 2022

