Prospecter efficacement par téléphone

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

Toute personne amenée à réaliser une action de prospection téléphonique.

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Connaitre les principes de la prospection téléphonique
- Optimiser son organisation
- Acquérir les techniques de vente par téléphone

Description / Contenu

1- Analyser les pratiques actuelles et recueillir les attentes des stagiaires

- Échange sur les difficultés rencontrées et les attentes vis-à-vis de la journée

2- Optimiser son organisation

- Replacer l'opération dans son contexte marketing et définir ses objectifs
- Identifier, planifier et gérer sa charge de travail
- Définir les cibles à appeler et leurs attentes spécifiques
- La gestion des agendas
- Construire et organiser le fichier de prospection téléphonique

3- Les exigences de la prospection téléphonique

- Les spécificités de la relation téléphonique
- Connaître et maîtriser les avantages et les contraintes du téléphone

4- Les principes clés d'une prospection performante au téléphone

- Se préparer physiquement et mentalement
- Réussir le premier contact
- Utiliser sa voix pour développer son impact
- Choisir les mots et les formulations

5- Les techniques de vente par téléphone

- Les 10 règles d'or de l'accueil téléphonique
- Les pièges/erreurs à éviter
- Reformuler pour valider l'ensemble des informations
- Faire valider, assurer le suivi
- Terminer son entretien sur une « dernière bonne impression »

6- Avoir un suivi efficace pour faciliter le rendez-vous

- La relance avant le rendez-vous : valider le besoin
- La relance après le rendez-vous : remercier et accompagner

7- Cas pratique

- Élaboration d'un argumentaire de vente
- Sketch filmés et analysés

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 1 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique.

Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonneront la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.
Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

Délai d’accès

• Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.

• Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises