



## **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

- Connaître 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 jalonnent 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