

# La prospection par téléphone

## Participants

Commerciaux terrains, vendeurs sédentaires, cellule de télévendeurs, assistantes commerciales.

**Durée** : 2 jours

**Prix** : 800" ht / personne hors déjeuners et frais de séjour.

## Objectifs

- Découvrir les techniques de prise de rendez-vous par téléphone.
- Améliorer votre efficacité au téléphone.
- Maîtriser l'outil téléphone dans les différentes situations vécues au quotidien.
- Véhiculer une image de professionnel grâce à la qualité de votre communication.
- Enrichir et qualifier votre banque de donnée (fichier). Se faire plaisir au téléphone.

## Méthodes pédagogiques

- Apports de connaissances.
- Etudes de cas.
- Atelier de travail.
- Exercices en groupe.
- Vidéo.
- Construction de supports.
- Entraînement sur des simulations et sur la base du fichier de chaque participant.
- Elaboration d'un plan d'actions personnel par chaque participant.

## Contenu de la formation

### Les objectifs de la session

- L'outil téléphone dans le contexte des entreprises
- Les différentes utilisations du téléphone comme outil de communication

### L'outil téléphone, fixe et mobile

- Votre utilisation du téléphone : avantages et inconvénients

### Le contexte de votre interlocuteur

- Comportements et attitudes

### La communication au téléphone

- Les différentes phases de la communication
- Les compétences vocales, verbales et d'écoute
- Les principes pour améliorer la communication

### L'organisation de la prospection par téléphone

- Le contexte : à partir d'un fichier client, la relance d'un mailing, le suivi d'un salon, sur la base d'une action promotionnelle
- La préparation et les précautions à prendre en fonction du contexte
- La phase de prise de rendez vous
- Le suivi des actions

### La structure de l'entretien de prospection par téléphone

- L'identification de l'interlocuteur
- La présentation
- La phase d'accroche
- La phase de développement
- Les alternatives
- La réponse aux objections
- La conclusion
- La prise de congé

### La réponse aux résistances et aux objections

### La gestion des barrages : accueil, standard, secrétaire, assistante

Pour vous inscrire ou avoir plus d'informations :

[fcastano@adepe.com](mailto:fcastano@adepe.com)

Tel : 01 60 13 51 00

[www.adepe.com](http://www.adepe.com)

## Les acquis

A l'issue de cette formation, vous savez identifier les zones qui influencent la qualité de votre impact au téléphone, mesurer votre efficacité, accroître votre taux de prise de rendez vous et développer votre fichier client.

Vous êtes capable de mener des entretiens téléphoniques structurés, concis, avec aisance et rentabiliser votre temps.