

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.

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.

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.

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

Cette formation s'inscrit dans un cursus comprenant 5 étapes

- ✓ La prospection téléphonique
- ✓ Les techniques de négociation – Fondamentaux
- ✓ La vente du prix

- ✓ Organiser et gérer son activité commerciale
- ✓ Du comportement de vente au style d'achat

Pour vous inscrire ou avoir plus d'informations :

fcastano@adepe.com

Tel : 01 60 13 51 00

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.

