



Maitriser la prospection téléphonique

OBJECTIFS :



- Maîtriser les techniques du rendez-vous téléphonique.
- Construire un argumentaire efficace.
- Franchir les barrages.
- Obtenir des rendez-vous.

PROGRAMME :



- **Préparer et organiser sa prospection :**
 - ✓ Définir sa cible : exploiter les informations clients, identifier les interlocuteurs, définir objectifs et priorités
 - ✓ Fixer un timing des appels
 - ✓ Préparer des argumentaires percutants
- **Franchir les barrages :**
 - ✓ Accueil, standard, secrétariat : les comportements efficaces
- **Susciter l'intérêt dès les premiers instants :**
 - ✓ Apporter une touche personnelle au contact
 - ✓ Réussir la phase d'accroche
 - ✓ Utiliser des expressions et des mots pertinents
 - ✓ Communiquer de façon persuasive
- **Traiter les objections :**
 - ✓ Les techniques de traitement des objections face aux blocages et résistances
- **Engager le client et obtenir le rendez-vous :**
 - ✓ Proposer rapidement le rendez-vous et valoriser le bénéfice
 - ✓ Utiliser les techniques de prise de rendez-vous efficaces
 - ✓ Rebondir sur les objections pour engager le client
- **Conclure positivement l'entretien :**
 - ✓ Maîtriser ses émotions
 - ✓ Se mettre en condition avant l'entretien
 - ✓ Gérer son propre stress
 - ✓ Faire face à l'agressivité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET OUTILS :



Au cours de la formation, les participants seront mis en situation (jeu de rôles, appels sur fichier de prospects/clients). Les participants construiront leurs phrases d'accroche ainsi que les réponses aux objections.

POUR QUI ? :



Toute dirigeant d'entreprise qui souhaite développer ses actions de prospection téléphonique.

DURÉE :



1 jour.

PRÉREQUIS :



Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

NOUS VOUS CONSEILLONS, EN COMPLÉMENT, LE MODULE SUIVANT :



Etre efficace en entretien de vente