



#### PRÉREQUIS :

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### 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





#### POUR QUI ? :

- Toute personne ayant en charge la prospection commerciale (vendeur, ingénieur commercial, technico-commercial, attaché commercial, dirigeant d'entreprise).

#### 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.
- A l'issue de la formation, les participants recevront un livret méthode (support papier et/ou numérique) reprenant l'ensemble des éléments méthodologiques.

#### MODALITES D'ÉVALUATION INITIALE ET FINALE :

- Avant la formation : un questionnaire préalable à l'action de formation est envoyé aux participants afin d'identifier le niveau de connaissance et d'attente.
- A la fin de la formation : évaluation sous la forme de quiz ou de mise en situation. Questionnaire d'évaluation à chaud.
- A l'issue de la formation : questionnaire d'évaluation à froid (3 mois après) afin d'apprécier l'impact de l'action de formation.

#### MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

- Formation intra ou sur mesure : validation du planning avec le client (commanditaire).
- Délai de réponse (obtention du devis et des conditions de formation) sous 24 à 72h.
- Délai d'entrée en formation : fonction de la date décidée avec le client.

#### LIEU ET DEROULEMENT DE LA FORMATION :

- En présentiel : dans les locaux du client ou dans un lieu réservé par le client.
- En distanciel : en classe virtuelle (outil Classilio, Teams ou Zoom).





### **NOTRE FORMATEUR(TRICE) :**

- Formateur(trice) expert(e) en efficacité commerciale.

### **DURÉE :**

- 1 jour (7 heures).

### **TARIF :**

- A partir de 1 600€ HT pour un groupe de 3 à 10 participants.
- Pour une demande de formation sur mesure, nous consulter pour obtenir un devis.
- Tarifs hors frais de déplacement, hébergement et restauration pour les actions de formation hors Île-de-France.

### **ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :**

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement nécessaire de la formation (contenus, supports, modalités d'animation).
- Le référent handicap est David DIMBAS, 06.60.04.61.56, [david.dimbas@ld-bd.fr](mailto:david.dimbas@ld-bd.fr)

### **NOUS VOUS CONSEILLONS, EN COMPLÉMENT, LE MODULE SUIVANT :**

- Les fondamentaux de la vente.

### **CONTACT :**

- Par mail : [contact@ld-bd.fr](mailto:contact@ld-bd.fr).
- Par téléphone au 06 60 04 61 56.

