

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

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 :

- Accompagnement individuel, formation inter 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 stratégie d'entreprise et stratégie commerciale.

DURÉE :

- 1 jour (7 heures).

TARIF :

- A partir de 1 600€ HT.
- 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

NOUS VOUS CONSEILLONS, EN COMPLÉMENT, LE MODULE SUIVANT :

- Être efficace en entretien de vente.

CONTACT :

- Par mail : contact@ld-bd.fr.
- Par téléphone au 06 60 04 61 56.

