

Mieux prospecter par téléphone - La prise de rendez-vous

Organisation

Mode d'organisation : Présentiel ou distanciel

Durée : 2 jour(s) · 14 heures

Contenu pédagogique



Type

Action de formation



Public visé

Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises
Cette formation est accessible aux publics en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite. Des aménagements peuvent être prévus en fonction des profils. Nous contacter pour plus d'information.



Prérequis

Etre à l'aise avec l'outil téléphone est un plus



Objectifs pédagogiques

Transformer un maximum d'appels en rendez-vous commercial

Faire du téléphone un outil efficace, productif et utile

Développer ou améliorer ses compétences en matière de prospection téléphonique



Description

Préparer en amont sa prospection

- Se préparer physiquement et matériellement
- Déterminer ses priorités en termes de cibles
- Définir ses objectifs
- Etre prêt à sourire au téléphone
- Préparer son argumentaire téléphonique

Obtenir des rendez-vous de qualité

- Trouver et exploiter les bons fichiers et les bons supports
- E-Mailing, mailing, approche directe, rendez-vous clients : avantages et limites
- Décrocher des rendez-vous : franchir les barrage «secrétaires» , répondre aux objections
- Se présenter de façon succincte, claire et polie avec les mots justes
- Faire de l'interlocuteur intermédiaire un allié
- Réagir face à un refus et le transformer en réussite

Gagner la confiance du prospect



- Etre à l'écoute, s'intéresser
- Rester souriant et courtois
- Faire preuve d'empathie et de compréhension

Conclure son appel

- Confirmer le rendez-vous
- Le noter
- Laisser ses coordonnées
- Remercier son interlocuteur



Modalités pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur – Travail d'échange avec les participants sous forme de discussion – Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle – Exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique – Remise d'un support de cours complet pour référence ultérieure



Moyens et supports pédagogiques

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation. Chaque participant disposera d'un ordinateur (si besoin), d'un support de cours, d'un bloc-notes et d'un stylo. La formation se déroulera avec l'appui d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.



Modalités d'évaluation

Avant la formation :

Nous mettons en place une évaluation de chaque participant via un questionnaire d'évaluation des besoins et de niveau.

Un audit complémentaire peut-être proposé pour parfaire cette évaluation

Pendant la formation :

Des exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique.

À la fin de la formation :

Le participant auto-évalue son niveau d'atteinte des objectifs de la formation qu'il vient de suivre.

Le formateur remplit une synthèse dans laquelle il indique le niveau d'acquisition pour chaque apprenant : « connaissances maîtrisées, en cours d'acquisition ou non acquises ». Il évalue ce niveau en se basant sur les exercices et tests réalisés tout au long de la formation.

Le participant remplit également un questionnaire de satisfaction dans lequel il évalue la qualité de la session.

À la demande du stagiaire, le niveau peut aussi être évalué par le passage d'une certification TOSA pour les outils bureautiques, CLOE pour les langues.



Modalités de suivi

Emargement réalisé par 1/2 journée – Certificat de réalisation remis à l'employeur à l'issue de la formation – Assistance par téléphone et messagerie – Support de cours remis à chaque participant à l'issue de sa formation – Suivi de la progression 2 mois après la formation

