

▶ Développement des Compétences Commerciales
 ▶ Formation Inter-entreprises



Prospection téléphonique

2 jours
 [14 heures]
 DCCMK569



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk569.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Connaître les techniques de bases de l'entretien téléphonique de vente.
- Acquérir une méthode d'entretien téléphonique
- Savoir prendre des rendez-vous qualifiés en nombre pour lui-même ou pour une équipe commerciale.
- Savoir construire son guide d'entretien téléphonique (GET) personnalisé.

PUBLIC

Commerciaux, télé-prospecteurs, assistantes commerciales qui ont besoin de prendre des rendez-vous qualifiés.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret. Les simulations et leurs enregistrements permettent une intégration personnelle des bonnes pratiques de la prospection téléphonique.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la Formation

Écoute active

P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)

Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus

Télévision et caméra

Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

FORMATION CATALOGUE RESSOURCES HUMAINES

► Développement des Compétences Commerciales
► Formation Inter-entreprises



Prospection téléphonique

2
jours
[14 heures]
DCCMK569



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk569.aspx>

► Développement des Compétences Commerciales
► Formation Inter-entreprises



Prospection téléphonique

2 jours
[14 heures]
DCCMK569



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk569.aspx>

1 Préparer l'action

- > Motivation et auto-motivation à prospecter.
- > Quels critères pour cibler sa prospection ? Le profil du client idéal - Organiser son plan de prospection - Planifier son temps.
- > Se fixer des objectifs.

2 Les règles d'un entretien téléphonique réussi

- > Le savoir-être.
- > Le savoir-dire : les règles du langage téléphonique, les mots et expressions à éviter.
- > La prise de note.

3 La méthode C.R.O.C.

- > Contact.
- > Raison de l'appel.
- > Objectif de l'appel.
- > Conclusions.
- > Traiter les objections.

4 Le guide d'entretien téléphonique (GET)

- > Qu'est ce que le GET ?
- > Pourquoi/comment.
- > Acquisition et construction de son GET.