

PROSPECTION PAR TÉLÉPHONE

Durée : 14 heures, soit 2 jours

Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone.

Maîtriser les fondamentaux d'une communication téléphonique.

- Définir la prospection téléphonique.
- Comprendre le schéma de la communication.
- Identifier les règles d'or de la communication.
- Utiliser le langage positif et l'écoute active.
- Maîtriser le volume de voix, le rythme et le ton à adopter.

Établir un plan de prospection efficace et professionnel.

Organiser sa prospection téléphonique.

- Définir ses cibles.
- Constituer son fichier de prospection.
- Réaliser un script d'appel.
- Anticiper les objections et les réponses à apporter.

Maîtriser le déroulement de la prospection téléphonique.

Prospecter par téléphone avec succès.

- Accueillir et prendre contact.
- Utiliser les techniques de questionnement.
- Utiliser les techniques de persuasion.
- Utiliser les techniques de réputation des objectifs.
- Utiliser les techniques de conclusion.
- Utiliser les mots vendeurs et positifs.

Procéder à la clôture de la vente ainsi qu'à la prise de congé.

Conclure la vente.

- Identifier les conditions nécessaires pour conclure.
- Reconnaître les signaux d'achat.
- Formaliser les questions d'engagement.
- Rebondir en cas de refus du prospect pour relancer la vente.

Prendre congé.

- Pratiquer une prise de congé qualitative.

Effectuer le suivi et l'analyse des actions de prospection.

Suivre et analyser les actions de prospection téléphonique.

- Gérer les relances.
- Définir les critères d'analyse et de rentabilité.

Objectif de formation

Prospecter efficacement par téléphone.

Objectifs pédagogiques

- ❖ Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone ;
- ❖ Établir un plan de prospection efficace et professionnel ;
- ❖ Maîtriser le déroulement de la prospection téléphonique ;
- ❖ Procéder à la clôture de la vente ainsi qu'à la prise de congé ;
- ❖ Effectuer le suivi et l'analyse des actions de prospection.

Public

Personnes amenées à vendre par téléphone.

Prérequis

Aucun.

Les points forts

- ❖ Alternance d'apports théoriques & de mises en pratique ;
- ❖ Mises en situation concrètes ;
- ❖ Pédagogie active ;
- ❖ Supports de formation.

Formateur

Professionnel justifiant d'une expérience significative au sein de son domaine d'intervention. (CV sur demande)

Évaluations

- ❖ Questionnaires divers ;
- ❖ Évaluation de la formation.

Accessibilité & délais d'accès

- ❖ Locaux accessibles aux PMR.
- ❖ Intra : Dates à définir avec l'entreprise.

Tarif

Nous consulter.