

# Prendre des rendez-vous qualifiés

## Réf : CM016

MAJ : 04/23

## Public concerné

Téléprospecteurs (trices), assistantes commerciales, commerciaux et toute personne ayant à utiliser ces techniques pour obtenir des rdv

Effectif : de 1 à 10 personnes

## Durée

2 jours – 14 heures

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires  
Apports théoriques et pratiques  
Possibilité d'enregistrement audio, de mises en situation

## Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

## Lieu

En INTER : nous consulter

En INTRA : dans vos locaux

## Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- d'obtenir des RDV de qualité
- de construire un argumentaire de prospection
- d'acquérir les techniques de prospection téléphonique (1er appel, relances)

## Contenu du stage

### Techniques de communication téléphonique

Travail sur la voix  
L'expression au téléphone  
Les interdits  
Ecoute active  
La reformulation

### Ciblage des prospects

### La grille d'entretien

Prise de contact  
Accroche  
Argumentation  
Traitement des objections  
Proposition alternative  
Conclusion

### Outils de relance et de suivi

Travail à partir de modèles  
Organisation

## Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..  
Questionnaire de fin de formation  
Evaluation de satisfaction

## Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques