

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