

COMMERCIAL

Les bases de la prospection téléphonique



PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant améliorer ses résultats via la prospection téléphonique

OBJECTIFS

A la fin de la formation, le stagiaire aura acquis les bases essentielles pour prospecter par téléphone. Il sera capable d'organiser son action de prospection, d'établir rapidement une relation efficace avec un prospect.

PROGRAMME DE FORMATION

La prospection téléphonique

- Découvrir les particularités de la prospection téléphonique
- Connaître les outils essentiels de la communication téléphonique : la voix, les mots, le sourire

La préparation de la prospection téléphonique

- Définir ses objectifs et ses cibles
- Constituer un fichier prospects
- Organiser de façon efficace son action de prospection
- Préparer sa phrase d'accroche
- Préparer son argumentaire
- Se préparer mentalement

L'entretien de prospection

- Mettre en pratique les techniques de base de la communication
- Développer ses états intérieurs: l'amabilité, la disponibilité, l'empathie, l'adaptabilité, la notion de service, l'affirmation de soi et la maîtrise de ses émotions
- Passer les barrages et les filtrages
- Construire une relation de confiance avec le client
- S'adapter à son interlocuteur
- Susciter l'intérêt du prospect
- Recueillir les informations utiles et renseigner son fichier
- Identifier les besoins implicites et explicites
- Gérer son temps
- Argumenter en validant à chaque étape l'intérêt du client
- Traiter les objections
- Savoir conclure positivement

Le suivi des actions de prospection

- Enrichir le fichier client
- Programmer les relances

Pré-requis

- Aucun

Durée

- 2 jours

Qualification

- Attestation de formation

Nombre de participants

- 10 maximum.

Conditions matérielles

- Salle, tables et chaises,
- Mur clair pour projection,
- Tableau papier ou tableau effaçable.

Méthodologie :

Cette formation se déroulera selon les principes de la pédagogie : ternaire (découverte, formalisation, application) active (technique de jeu de rôle, études de cas, simulations) et centrée sur l'apprenant (analyse de pratique, auto-diagnostics, tests...).