RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE: ÉMISSION D'APPELS

1 / 2

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

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.

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

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.

Programme

1. Préparer l'action

- Motivation et auto-motivation à prospecter.
- Quels critères pour cibler sa prospection ?
    - Le profil du client idéal

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Commerciaux, assistante commerciale

Prérequis
Aucun

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation

Type de formation / stage
Intra/Inter/ Accompagnement individuel

PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE: ÉMISSION D'APPELS

- 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.