



## **PLAN DE FORMATION LA PROSPECTION EFFICACE PAR TELEPHONE**

Public visé : toute personne (technico-commerciaux, vendeurs, administratifs)

Objectifs : Acquérir les techniques de prospection par téléphone, pour élargir votre clientèle, mener des négociations , utiliser le téléphone pour optimiser vos RDV clients.

Moyens pédagogiques : Formation dirigée par un professionnel de la communication. Méthodes d'animation actives et pratiques. Elles s'appuient sur des apports théoriques et méthodologiques (exercices pratiques et mise en situation, jeux de rôles).

Méthodes d'évaluation des acquis : Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera envisagée, suivra une évaluation générale en fin de stage.

Contenu de la formation :

➤ LE TELEPHONE, OUTIL PRIVILEGE DE PROSPECTION COMMERCIALE

- Avantages et limites.
- Une aide pour mieux préparer ses entretiens en face à face.
- Difficultés de la prospection par téléphone.

➤ PREPARER LA PROSPECTION

- Déterminer le contexte et les objectifs (prise de RDV, relance...).
- Préparer ses fichiers et ses argumentaires.
- Structurer les étapes de la prospection.
- Comment cibler le décideur final ?

➤ STRUCTURER UN ENTRETIEN DE PRISE DE RDV

- Savoir franchir les différents barrages accueil, secrétaire.
- Utiliser les phrases d'accroche efficaces.
- Personnaliser le contact.
- Présenter une proposition de façon claire et précise pour vous différencier de la concurrence.
- Savoir écouter activement.
- Découvrir les besoins du client pour mieux cibler votre argumentaire.
- Comment traiter les objections ?

.../...

.../Fin

➤ SAVOIR CONCLURE

- Savoir comment et quand conclure.
- Repérer les signaux d'achats.
- Reformuler la confirmation du RDV.
- Déterminer une date précise de relance et la respecter.

➤ SAVOIR RELANCER UN PROSPECT

- Personnaliser le contexte.
- Rappeler le cadre.
- Montrer une attitude infailible : la persévérance.

➤ ORGANISER LE SUIVI DE LA PROSPECTION TELEPHONIQUE

- Gérer les fichiers clients-prospects.
- Savoir programmer les relances.
- Comment utiliser les outils de suivi des opérations.

➤ REPERER LES ATTENTES DE VOS INTERLOCUTEURS

- L'identité des interlocuteurs.
- La prise en compte de leurs demandes.
- La perception de leurs attentes.

➤ DONNER UNE IMAGE CHALEUREUSE

- La présentation
- Les mots, les formules à employer.

➤ SAVOIR ECOUTER, QUESTIONNER ET REFORMULER

➤ LES DIFFERENTS TYPES D'ECOUTE.

➤ LES ATTITUDES D'ECOUTE ET LEUR SIGNIFICATION

➤ PRATIQUER LA REFORMULATION