

Formation : « Entraînement à la prospection téléphonique »

Présentiel – 2 Journées - 14 heures

Lieu : dans les locaux de l'entreprise

Prix : 900€ HT/jour

Formateur : Anne Fischer

Pour qui

- ✓ Tous ceux qui assurent la prise de rendez-vous par téléphone
- ✓ Commercial, ingénieur commercial, assistante de commercial, téléprospecteur, vendeur sédentaire

Prérequis

- ✓ Aucun prérequis
- ✓ Pour la vente par téléphone, suivre la formation : vente et négociation par téléphone

Objectifs de la formation

- Préparer sa séance de phoning : objectifs, rédaction du scénario d'appel
- Phase d'appel : avoir une approche percutante et améliorer sa posture au téléphone
- Obtenir plus de rendez-vous avec les prospects ciblés
- Savoir rebondir sur les refus et sur les objections
- Finaliser sa séance de prospection téléphonique

Le programme de la formation

Introduction : qu'est-ce que la prospection téléphonique ?

- ✓ Définition, quelques chiffres
- ✓ Phoning à l'ancienne versus phoning actuel
- ✓ L'intérêt de la prospection téléphonique

Le programme de la formation

1^{ère} partie : préparation pour une séance de phoning réussie

- ✓ Etablissez votre stratégie commerciale
- ✓ Ciblez vos prospects avec pertinence, établissez votre fichier de prospection téléphonique
- ✓ Rédigez votre scénario d'appel
- ✓ Fixez vous des objectifs et un délai pour votre séance
- ✓ Soignez votre environnement
- ✓ Préparez vous mentalement

➤ **Ateliers : rédaction de son scénario d'appel – fixation des objectifs**

2^{ème} partie : réussir son accroche et instaurer un climat de confiance

- ✓ Franchir les différents barrages
- ✓ Personnaliser le contact
- ✓ Capter l'attention et intéresser
- ✓ Donner confiance par les mots employés, la voix, et les attitudes gagnantes
- ✓ Dérouler son scénario d'appel

➤ **Mise en situation : réussir ses accroches - passer les barrages – déroulé du scénario d'appel**

3^{ème} partie : Obtenir le rendez-vous

- ✓ Proposez rapidement le rendez-vous
- ✓ Traiter les objections
- ✓ Soyez plus convaincant au téléphone
- ✓ Sachez conclure
- ✓ Préservez sa relation avec le prospect
- ✓ Se remotiver en cas de non-aboutissement de l'appel sur un rendez-vous

➤ **Mise en situation : rebondir sur les objections – réussir la fin de son appel**

4^{ème} partie : Finaliser sa séance de phoning

- ✓ Outils adéquats de suivi des campagnes de prospection
- ✓ Formaliser et transmettre les informations recueillies
- ✓ Organiser et réaliser ses relances
- ✓ Mesurer ses résultats pour augmenter son taux de réussite

➤ **Atelier : optimiser ses séances de phoning**

Moyens pédagogiques – points forts

- Formation axée sur les mises en situation et les exercices pratiques
- Débrief piloté par le formateur après chaque simulation afin de s'améliorer pour le prochain exercice
- Travail sur le scénario d'appel afin que chaque participant reparte avec et puisse l'appliquer dans son entreprise
- A la fin de chaque chapitre, un résumé qui reprend les essentiels à retenir

Evaluation : évaluation à chaud, évaluation à froid, feuilles de présence