



Formation Prospector par téléphone et obtenir des rendez-vous

Durée : 14 heures
client

Certification : BTS négociation et digitalisation de la relation

Prix : 1650

Référence : 21011051

Catégorie	Communication et Marketing
Sous-catégorie	Vente et relation client
Pour qui ?	Commerciaux, ingénieurs d'affaires, vendeurs, chargés de prospection, assistant(e)s ou tout collaborateur en charge d'obtenir des rendez-vous commerciaux
Prérequis	Aucun
Objectifs pédagogiques	Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance, Organiser sa démarche et son temps de prospection Développer une communication efficace au téléphone Obtenir des rendez-vous ciblés Développer son portefeuille client Aborder commercialement les appels difficiles Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance (Bloc 1 Titre professionnel conseiller relation client à distance)
Contenu de la formation	DEVELOPPER UNE COMMUNICATION ADAPTEE A LA PROSPECTION PAR TELEPHONE Comprendre les spécificités de la communication au téléphone Dépasser ses propres freins Personnaliser la relation téléphonique et la rendre dynamique : rythme, voix, intonation Construire une relation de confiance : les bons outils Adopter une communication positive Exercices sur la voix, l'écoute, le questionnement, le parler positif en utilisant les jeux d'acteurs S'ORGANISER POUR REUSSIR SA PROSPECTION ET SA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Évaluer les enjeux de la démarche commerciale de prospection
Organiser son rythme de prospection et durer dans le temps
Définir les critères de ciblage : matrice "atout-attrait"
Fixer les objectifs et les étapes de sa stratégie d'action : les bonnes questions à se poser.
Identifier les leviers potentiels de motivation du prospect
Mises en situation : détecter les motivations d'achat de son interlocuteur
Débriefing en groupe

REUSSIR UN APPEL DE PROSPECTION ET DE PRISE DE RENDEZ-VOUS
Conduire un entretien téléphonique : les bonnes pratiques
Susciter l'attention et l'intérêt de l'interlocuteur
Cadrer sa communication pour vendre le rendez-vous
Traiter positivement les objections
Clôre de façon positive : reformuler et conclure
Mises en situation : susciter l'intérêt de son interlocuteur au téléphone
Débriefing collectif

DEJOUER L'OBSTACLE DU "BARRAGE"
Planifier sa prospection pour limiter les risques
Surmonter le barrage : astuces et comportements à privilégier
Mises en situation : dépasser les obstacles au téléphone
Débriefing collectif

ARGUMENTER ET TRAITER LES OBJECTIONS
Adopter le bon rythme dans sa communication : silence, rebond, reformulation
Accrocher l'attention de son client : méthode AIDA
Penser avantage/bénéfice client : méthode CAB
Proposer un accord recevable par le client : SONCAS
Construire son guide des bonnes pratiques d'entretien
Mises en situation : traiter les objections au téléphone
Débriefing collectif

	<p>EVALUER SON ACTIVITE DE PROSPECTION</p> <p>Choisir des indicateurs d'évaluation et de suivi adaptés à son activité</p> <p>Définir les actions pour optimiser sa performance</p> <p>Réflexion collective</p> <p>Définir les indicateurs d'évaluation et de suivi de la prospection</p>
Suite de parcours possible	<p>Techniques de prospection</p> <p>Vente à distance</p> <p>Assistant(e) commercial(e)</p> <p>Commercial(e) junior</p>
Éligible au CPF	Oui

FINANCEMENTS

OPCO
OPCA
FAF
Pôle Emploi
La Région



CONTACTS



IFFP - Tour Belvédère SPACES
1 Cours Valmy 92 800 Puteaux



01 80 88 44 55



administration@iffp.pro