



## REALISER UNE OPERATION DE PROSPECTION TELEPHONIQUE EFFICACE – ASC10

### Objectifs de la formation

Réussir ses appels de prospection et de prise de rendez-vous

### Objectifs pédagogiques

Savoir organiser et maîtriser ses appels sortants

### Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

### Public visé

Salarié en activité

### Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

### Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques.

Face à face pédagogique interactif établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

### Durée

14 heures

### Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

## + INFOS

Pour toute information et inscription

**Florence KRECINA**

**f.krecina@filea.eu**

**03 88 15 58 65**

### Contenu de la formation

Les enjeux du téléphone dans la fonction commerciale :

- Développer une proximité positive avec les clients et prospects
- Transmettre une image professionnelle de son entreprise, de son service
- Prospecter, prendre des rendez-vous, conseiller, vendre, relancer, fidéliser
- Gérer et solutionner les situations difficiles et les litiges
- Etre une interface efficace entre les différents services de son entreprise, les commerciaux et les clients
- Transmettre et capitaliser les informations

Maîtriser les techniques de la communication téléphonique :

- Les outils essentiels du téléphone
- Les états intérieurs à développer
- Reformulation, questionnement

Préparer une communication téléphonique :

- Historique client
- Enjeux entreprise
- Argumentaire de vente

Les spécificités de la prospection et de la prise de rendez-vous par téléphone :

- Qualifier le prospect
- Déterminer contexte et objectif
- Phrase d'accroche et présentation
- Objections
- Conclusion et prise de rendez-vous

### Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

### L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

### La validation

Attestation descriptive de formation

### Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

Mise à jour 171206