

# PROSPECTER PAR TELEPHONE

RC011

Initiation

1 journée de formation  
= 7h

2 Jours



4 min.  
10 max.

€ Intra (groupe de 10 personnes max.) :  
- locaux clients : 980€ HT / jour  
- locaux ARAMIS : 1 100€ HT / jour



Nous contacter

## Objectifs & compétences visées

- Optimiser les techniques de détection de projet en appels sortants
- Réussir l'accroche du prospect
- Savoir rebondir sur les propos de son interlocuteur
- Gérer les éventuelles situations difficiles de la relance

**Pour qui ?** Tout public.

## Prérequis & modalités d'accès

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Conditions d'accueil

- Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
- Elles sont également accessibles aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, nous contacter
- Collation et café offerts

## Méthodes pédagogiques

- Afin de favoriser la prise de conscience puis l'acquisition des réflexes appropriés, nous vous proposons une méthode pédagogique active et dynamique qui rend les participants acteurs de leur progression et assure leur forte implication
- Chaque conseiller effectue 4 à 5 simulations d'appels suivis chacun d'un débriefing avec le formateur qui effectue les apports adaptés
- A partir des freins recensés lors des entretiens téléphoniques, ceux-ci peuvent concerner les comportements, le processus de traitement d'appel, les différentes techniques à maîtriser et appliquer :
  - \* Le conseiller propose des solutions pour améliorer les techniques de communication, de rebond commercial et de prospection par téléphone
  - \* Puis le formateur confirme ou recadre individuellement sous la forme d'un débriefing en groupe
- Nos formateurs sont des professionnels et/ou des experts dans leur domaine : ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations professionnelles continues, et adaptent leur pédagogie au public accueilli. Pour ce faire, ils utilisent le vécu des participants et les échanges sur leurs expériences
- Synthèse à la fin de chaque journée avec expression des participants

## Contenu de la formation

### I. Se munir des outils indispensables à partir des applicatifs en place

- Le fichier d'appels sortants
- L'argumentaire : caractéristiques, avantages et bénéfices
- Les réponses aux objections
- Les outils simples qui facilitent le suivi de la prospection (agendas, programmation automatique des rappels...)

### II. Préparer son fichier d'appels

- Comprendre sa stratégie d'action et d'exploitation des fichiers sources
- Exploiter les informations du fichier
- Se rendre disponible
- Etre enthousiaste : l'enthousiasme précède la victoire !

### III. Situer les 5 objectifs en émission d'appel

- Capturer l'attention de votre interlocuteur et créer le climat de confiance
- Détecter un projet
- Créer le désir et susciter l'intérêt pour l'offre
- Vendre le produit ou service adapté
- Valider l'engagement du client

### IV. Réussir la prise de contact

- Se présenter et présenter son entreprise à son interlocuteur
- S'assurer qu'il s'agit du bon interlocuteur
- Trouver des phrases d'accroche convaincantes
- Ouvrir le dialogue et écouter son interlocuteur
- Créer un climat de convivialité et de confiance
- Véhiculer une image de marque positive

### V. Découvrir et comprendre le prospect, sa situation et ses besoins

- Poser les bonnes questions :
  - \* Utiliser les questions ouvertes et fermées.
  - \* Rebondir à bon escient sur les propos du client (empathie + écoute sélective)
  - \* Définir le cadre de référence du client
  - \* Découvrir les différentes motivations du client par rapport à l'offre (adéquation entre offre faite par mailing, besoins et situation du client)

### VI. Savoir argumenter et répondre aux objections

- Après examen de la situation du client, développer une argumentation adaptée à ses besoins
- Convaincre grâce à la méthode « CAB »
- La technique de l'AIDA et celle de l'ADIDAC
- Utiliser des mots « vendeurs »
- Valoriser l'offre de son entreprise
- Répondre aux objections sans agressivité

### VII. Savoir conclure

- Faire une synthèse en reformulant
- S'assurer que votre interlocuteur a bien compris votre proposition, que vous avez bien compris sa situation et son besoin
- Rassurer le client quant à son choix
- Orienter le dialogue vers la vente additionnelle

### VIII. Prendre congé

- Renforcer l'image positive de son entreprise
- Planifier son prochain appel (si nécessaire)
- Terminer par une formule conviviale
- Personnaliser son "au revoir"

## Les + de la formation !

- La formation allie **théorie et pratique** pour des mises en situation et des échanges constructifs entre stagiaires et formateur.
- Le stagiaire repart de la formation avec un **livret de formation**, véritable guide opérationnel, qui reprend les points clés du stage.
- Entraînement à partir des situations professionnelles.
- Une **hotline** disponible durant 1 mois à l'issue de la formation, afin que nos formateurs puissent répondre aux questions des participants !

Date de mise à jour : Juin 2021

A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.

## Modalités d'évaluation

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation.
- **Evaluation des acquis** : Selon le contenu de la formation suivie : quiz, exercices pratiques, mises en situation et jeux de rôles...soit sur papier, soit par voie numérique
- **Evaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage soit sur papier, soit par voie numérique.