

PRENDRE DES RENDEZ-VOUS QUALIFIES

RC013

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

- Organiser ses actions de prospection
- Prospector utile : l'indispensable qualification
- Maîtriser les techniques de détection de projets en appels sortants dans un objectif de prise de rendez-vous qualifiés
- Gérer les situations « difficiles » en prospection

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

- Préalablement à la formation, les participants devront préparer leur fichier client. L'objectif majeur est d'impliquer les participants dans leur montée en compétences
- Le formateur prendra appui en permanence sur le vécu des participants pour les aider à neutraliser les freins et trouver leurs propres solutions
- Dans la mesure du possible, il serait souhaitable de pouvoir disposer d'enregistrement d'appels en amont de la formation (4 à 5 appels par participant)
- A partir des freins recensés lors des entretiens téléphoniques; ceux-ci peuvent concerner les comportements, les arguments, la réponse aux objections, le manque de « découverte du client ». Les participants proposent des solutions pour améliorer la relation et les techniques de prise de rendez-vous par téléphone. Le formateur confirme ou recadre
- Des simulations d'appels seront réalisées afin d'ancrer les apports amenés par les participants et le formateur. Ces simulations reprendront des scénarios réels corrigés afin de développer les performances des participants
- 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. La prise de rendez-vous qualifiés

- Définition
- Objectifs et enjeux
- La valeur ajoutée du service aux clients

II. Les outils indispensables

- Le scénario téléphonique
- L'argumentaire : vendre les avantages et les bénéfices
- Les réponses aux objections

III. S'organiser pour gagner en efficacité

- Installer son poste de travail
- Disposer des informations utiles pour renseigner et anticiper
- Utiliser les fonctions facilitatrices du téléphone
- Respecter la procédure de traitement de l'appel
- Gérer son temps et la méthodologie de production

IV. Bâtir son plan de protection

- Définir sa stratégie d'action
- Choisir ses priorités et définir ses objectifs
- Exploiter des fichiers
- Préparer sa liste d'appels

V. Les 4 objectifs en émission d'appels

- Susciter l'attention du client et/ou prospect
- Susciter l'intérêt
- Créer le désir, donner envie d'être reçu
- Proposer le rendez-vous

VI. Maîtriser les différentes phases de la prise de rendez-vous

- Qualifier le prospect
- Détecter le bon interlocuteur
- Se présenter, présenter son entreprise
- Ouverture du dialogue, trouver des phrases d'accroche convaincantes
- La découverte du client : son cadre de références, ses besoins, ses motivations, ses attentes
- Les stratégies de questionnement gagnantes
- Démontrer sa capacité d'écoute
- La proposition du rendez-vous
- L'argumentation pour convaincre
- La réponse aux objections
- La reformulation des informations ; de la date, du lieu et l'heure du rendez-vous

VII. Faire face aux situations difficiles de la prospection téléphonique

- Franchir les barrages
- Détecter le bon interlocuteur
- Répondre aux objections spécifiques à la prospection
- Réagir aux refus, conserver la relation

VIII. Exercer l'indispensable suivi

- Les outils simples qui facilitent le suivi de la prospection
- Faire de chaque client un apporteur d'affaires

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. Ceci peut se faire de plusieurs manières selon le contenu de la formation suivie : quiz, exercices pratiques, mises en situation et jeux de rôles...
- Une évaluation de la satisfaction des stagiaires est également menée à chaud. Elle peut se faire, selon la formation, soit sur papier, soit par voie numérique.



Pour tout renseignement, nous contacter :
aramis@aramis.fr / 02.51.80.41.10