




# MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE PROSPECTION PAR TÉLÉPHONE

 2 jours (14 heures)

## PROSPECTION AU TÉLÉPHONE

Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing

### PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

### OBJECTIFS

- Organiser son action de prospection téléphonique
- Acquérir des outils pour prendre des RDV, conseiller et vendre par téléphone
- Piloter des actions de prospection commerciale
- Créer, développer et optimiser un fichier de prospects qualifiés ou non
- Maîtriser le traitement des objections, renforcer son assertivité au téléphone

### À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Tout commercial souhaitant développer son efficacité commerciale, prospecter efficacement et augmenter le taux de transformation de ses appels.

## PROGRAMME

### ORGANISER SA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Le conditionnement positif / préparation mentale
- La définition d'une cible homogène
- Les créneaux horaires
- Les indicateurs et ratios clés

### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE AU TÉLÉPHONE

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le para verbal et le non verbal

### STRUCTURER L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

- Les 4C : Contact/Connaître/Convaincre/Conclure
- Gérer le timing de l'appel
- Rédiger la fiche contact

### PASSER LE BARRAGE DU STANDARD OU DE LA SECRÉTAIRE

- Attitudes à éviter
- Comportements à privilégier

### ARGUMENTER ET TRAITER LES OBJECTIONS

- Présenter son offre et argumenter : la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections: Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler

### CONCLURE ET RELANCER UN PROSPECT

- Quand et comment conclure ?
- Repérer les signaux d'achats et les freins à l'achat
- Quand et comment relancer ?
- Personnaliser le contexte
- Rappeler le cadre
- Être persévérant sans lourdeur