



# MAITRISER LES TECHNIQUES DE PROSPECTION PAR TELEPHONE

 2 jours (14 heures)

## PROSPECTION AU TELEPHONE

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

### PROGRAMME

#### ORGANISER SA PROSPECTION TELEPHONIQUE

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

#### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ECOUTE AU TELEPHONE

- 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 TELEPHONIQUE

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

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

- 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

### 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, prospector efficacement et augmenter le taux de transformation de ses appels.