# MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE PROSPECTION PAR TÉLÉPHONE

VENTE & RELATION CLIENT

## PROSPECTION AU TÉLÉPHONE

### 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 des prospects qualifiés ou non
- Maîtriser le traitement des objections, renforcer son assertivité au téléphone

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

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

- 68 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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 de l'achat
- Quand et comment relancer ?
- Personnaliser le contexte
- Rappeler le cadre
- Être persévérant sans lourdeur