--- Module C1 : Prospecter et relancer par téléphone ----------

Objectifs pédagogiques

- Savoir faire face aux objections ou refus
- Connaître les spécificités de la prospection téléphonique
- Savoir faire face aux objections ou refus
- Réussir à prendre des rendez-vous par téléphone auprès de prospects ou de clients
- Réussir à passer les barrages des standards et des secrétariats
- Dérouler efficacement l'entretien téléphonique

Contenu de la formation (progression pédagogique – modules)

- **Communiquer efficacement au téléphone**

La voix, l'articulation, le sourire
Le vocabulaire : ce qu'il faut dire et ne pas dire
Le rythme et le relief en fonction du message

- **Se donner des chances de joindre l'interlocuteur souhaité**

Les fichiers, les horaires et jours d'appel
Les astuces pour passer le filtre des assistant(e)s
La préparation du rappel en cas d'indisponibilité

- **L'utilisation d'une trame d'appel**

L'identification du bon interlocuteur
L'accroche et la proposition de rendez-vous
L'argumentation
La conclusion et la prise de congé

- **Le traitement des objections et des refus**

La technique de traitement en 4 étapes
Les arguments à utiliser
Les réactions face à des attitudes impolies ou conflictuelles

Durée

2 jours (14h)

	Dans votre entreprise Groupe de 12 maximum
790 € HT	3 250 € HT

Formateur : Xavier ROBE

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats :
Feuille de présence
Questions orales ou écrites (QCM)
Mises en situation
Formulaires d'évaluation de la formation

Ressources

Ressources techniques et pédagogiques
Accueil des stagiaires en salle dédiée
Livret pédagogique
Documents supports projetés
Exposés théoriques
Etude de cas concrets
Jeux de rôle
Quizz en salle
Mise à disposition de support et document de formation

Profils des stagiaires

A l'issue de la formation, le stagiaire sera plus à l'aise avec l'outil téléphonique et saura déjouer les failles de la communication à distance.

- **Public** : Commerciaux
- **Prérequis** : aucun