

Mieux prospecter par téléphone - La prise de rendez-vous



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Transformer un maximum d'appels en rendez-vous commercial
- Faire du téléphone un outil efficace, productif et utile
- Développer ou améliorer ses compétences en matière de prospection téléphonique



PUBLIC CONCERNE

- Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises



PREREQUIS

- Etre à l'aise avec l'outil téléphone est un plus



MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.



MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



CERTIFICATION POSSIBLE

- Aucune

Mieux prospecter par téléphone - La prise de rendez-vous

PREPARER EN AMONT SA PROSPECTION

- ☐ Se préparer physiquement et matériellement
- ☐ Déterminer ses priorités en termes de cibles
- ☐ Définir ses objectifs
- ☐ Etre prêt à sourire au téléphone
- ☐ Préparer son argumentaire téléphonique

OBTENIR DES RENDEZ-VOUS DE QUALITE

- ☐ Trouver et exploiter les bons fichiers et les bons supports
- ☐ E-Mailing, mailing, approche directe, rendez-vous clients : avantages et limites
- ☐ Décrocher des rendez-vous : franchir les barrage «secrétaires» , répondre aux objections
- ☐ Se présenter de façon succincte, claire et polie avec les mots justes
- ☐ Faire de l'interlocuteur intermédiaire un allié
- ☐ Réagir face à un refus et le transformer en réussite

GAGNER LA CONFIANCE DU PROSPECT

- ☐ Etre à l'écoute, s'intéresser
- ☐ Rester souriant et courtois
- ☐ Faire preuve d'empathie et de compréhension

CONCLURE SON APPEL

- ☐ Confirmer le rendez-vous
- ☐ Le noter
- ☐ Laisser ses coordonnées
- ☐ Remercier son interlocuteur