

Référence	5-CL-PRRV
Durée	2 jours (14 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

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.
- 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 : mteyessedou@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