



Prospection téléphonique et suivi client

OBJECTIFS

-  Découvrir ou redécouvrir des outils efficaces de communication téléphonique
-  Savoir mener un entretien de prospection par téléphone
-  Développer des techniques et outils pour atteindre les objectifs de vente

PROGRAMME

Soigner sa communication

Principes : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure
Développer un climat de confiance

La préparation de la prospection téléphonique

Déterminer le contexte et les objectifs (prise de RDV, relance...)
Préparer ses fichiers
Définir le profil du prospect : mode de fonctionnement et attentes
Préparer votre argumentaire

Le déroulement réussi d'un appel

Vérifier l'identité de vos interlocuteurs
S'expliquer rapidement et clairement
Savoir écouter activement
Découvrir les besoins du client pour mieux cibler votre argumentaire
Susciter l'achat
Donner l'envie de vous rencontrer

Le traitement des objections

Répondre aux objections prix, disponibilité, qualité, prétextes...
Traiter positivement les objections
Lister les objections les plus courantes et bâtir une réponse pour chaque cas
Argumenter votre prise de rendez vous

Rédaction de l'argumentaire

Reprise du schéma d'argumentation adapté
Analyse des points forts et à améliorer
Repérer les motivations et les freins et les besoins des clients

L'évaluation de l'activité de prospection

Assurer la gestion et le suivi de vos appels téléphoniques
Relancer téléphoniquement pour vendre ou reprendre un rendez vous

DUREE

1 jour

PUBLIC

Tous commerciaux
sédentaires et itinérants.
Téléopérateurs...

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de
positionnement par entretien
ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de
la formation par questionnaire
amenant à une réflexion sur
un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Exposés, exercices
et entraînement.
Expériences à partager
en groupe

INTERVENANTS

Selon le thème de la
formation, CQFD sélectionne
un pédagogue possédant
une expérience significative,
une maîtrise opérationnelle
et un profil particulier :
sophrologue, psychologue,
neuropsychologue, ergonome,
ergothérapeute,
senior manager,
chef de cuisine, gouvernante,
journaliste, animateur,
ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter
sur notre site internet
le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

