Le téléphone commercial
Réf : COFC003

Évaluation qualitative de fin de stage
Formation délivrée en présentiel ou à distance

Objectifs de la formation :
Acquérir les techniques efficaces de prise de rendez-vous téléphonique auprès de prospects et dans le suivi commercial
Améliorer votre aisance au téléphone
Maîtriser la réfutation des objections au téléphone,
Obtenir des rendez-vous qualifiés et améliorer son suivi commercial : suivi des clients, des offres, des projets, …

Durée de la formation :
7 heures

Niveau requis pour la formation :
Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Public concerné :
Toute personne ayant une mission commerciale

Les + de la formation :
Parcours de « form'action », les stagiaires sont formés et accompagnés dans la mise en pratique immédiate de la formation dans leurs contextes professionnels
Questionnaire positionnement initial
Nombreux exercices pratiques et repris dans une dynamique de groupe positive et exigeante
Echanges de bonnes pratiques et astuces
Mise en pratique immédiate des techniques proposées
Une formation en groupe de 10 personnes au maximum

Contenu de la formation :

Introduction sur l'utilisation et les performances au téléphone

Retour d'expérience sur le téléphone commercial

Échanges sur les difficultés rencontrées

La qualification d'un prospect :

organiser et faire évoluer son plan d'appel en direct

Savoir franchir les barrages avec technique

Le téléphone commercial
Réf : COFC003

Échanges sur les bonnes pratiques et/ou méthodologies
Déterminer les fondamentaux de la téléprospection et du suivi commercial
Le vocabulaire et les mots à éviter
La voix, l'attitude et le comportement à adopter
Le principe de la synchronisation avec son interlocuteur

La préparation de ses appels et le plan d'appel dans la prise de rdv

Méthodologie pour les clients non actifs
Méthodologie pour les prospects issus d'une base de données
Méthodologie permettant d'assurer une planification hebdomadaire et quotidienne de son activité efficace
Structurer un entretien téléphonique
Les aspects psychologiques de la rencontre virtuelle prospect / téléprospecteur
Les différentes étapes d'un plan d'appel dans le cadre de la prise de rendez-vous par téléphone, et pour un suivi commercial
Concevoir son propre guide et adapter son discours en fonction de sa personnalité et de son public
Passer les standards et les secrétariats
Travailler son assertivité pour franchir les barrages et aborder un prospect
Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages

Les bonnes pratiques pour obtenir des informations sur son interlocuteur

La qualification directe d'un prospect : Qualification directe + prise de rendez-vous
Identifier les différentes techniques de prises de rendez-vous
Les questions engageantes
Le principe de l'entonnoir
Les questions alternatives

La réfutation des objections

Le couple objection et arguments
Vraie ou fausse objection ? La réfutation des objections
Le rendez-vous de principe, le rendez-vous alternatif vs rendez-vous unique

Le téléphone commercial
Réf : COFC003

Modalités et moyens pédagogiques :
Formation délivrée en présentiel ou à distance (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).
Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).
La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.
Les moyens pédagogiques mis en œuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs PC, tablettes, connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur.

Tarif : Consulter le catalogue de notre site web www.acco-form.fr ou sur mon compte formation