

Maitriser les techniques de téléprospection

Modalités pédagogiques

Durée : 14 heures, 2 jours

Horaires : 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu : Voir convention

Participants : 1 mini – 8 max

Dates : Voir convention

Niveau : Initiation

Présentation de la formation

Cette formation intensive à la prospection et à la prise de rendez-vous par téléphone associe les bonnes questions de qualification, l'optimisation des accroches et l'entraînement à leur formulation.

En s'entraînant, les participants affinent leur discours, acquièrent des réflexes face aux objections, gagnent en aisance, en confiance et en ténacité.

Objectifs de fin de formation

A la fin de la formation l'apprenant sera capable de :

- Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone
- Établir un plan de prospection efficace et professionnel en maîtrisant les bonnes pratiques de la téléprospection
- Maîtriser la réfutation des objections et son argumentation
- Renforcer son assertivité au téléphone par des outils simples

Public visé et Prérequis

Public visé :

Téléconseillers, téléprospecteurs, télévendeurs, conseillers clientèle à distance, assistant(e)s ADV, vendeurs, commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs commerciaux, ingénieurs d'affaires et toute personne souhaitant acquérir ou améliorer des pratiques de prospection téléphonique

Prérequis :

Avoir des notions commerciales et être à l'aise avec un logiciel de traitement de texte.

Positionnement avant la formation

Le niveau de connaissance des stagiaires sera évalué avant la formation via un questionnaire en ligne réalisé par le formateur.

Objectifs et contenus pédagogiques par demi-journée

Jour 1

Matin

Retour sur les fondamentaux de la communication et prospection par téléphone

- La communication verbale et non verbale, un pas vers le succès
- Le vocabulaire professionnel au profit de la prospection téléphonique
- Le principe de la synchronisation au téléphone
- La préparation à la prospection téléphonique

Après-midi

La préparation à la prospection téléphonique

- Les fichiers et les bases de données, enrichir et compléter un fichier de prospection
- Les jours et les heures pour optimiser ses contacts
- Se fixer des objectifs ambitieux et réalistes
- Structurer un entretien téléphonique
 - Les aspects psychologiques de la rencontre virtuelle prospect / téléprospecteur
 - Le plan d'un entretien téléphonique
 - Concevoir son propre guide en intégrant des expressions gagnantes

Jour 2

Matin

La prise de contact avec le prospect

- Franchir les barrages avec efficacité et méthode
 - Passer les standards et les secrétariats à en travaillant son assertivité et son discours
 - Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages
- La phrase d'accroche et l'assertivité au téléphone
- Créer un climat propice au développement de son argumentaire
- Savoir rassurer son prospect pour assurer un appel de qualité
- La qualification d'un prospect
 - La qualification directe, savoir poser les bonnes questions
 - Le questionnaire de qualification

Après-midi

De la fiche technique à l'argumentaire : savoir présenter son offre

- Quels arguments pour quels besoins ? Découvrir les besoins de son interlocuteur
- Choisir - Classer - Ajuster - Présenter ses arguments
- Anticiper et préparer sa réfutation aux objections
 - Savoir répondre aux objections et présenter ses arguments
 - La réfutation des objections les plus courantes

La conclusion d'un appel

- Repérer les signaux d'achats et les freins à l'achat
- Quand et comment conclure ?
- Comment préparer et prévoir sa relance téléphonique
 - La persévérance comme outil infaillible de développement
 - Le plan de relance
 - Gérer ses fichiers pour mieux relancer

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Ordinateur personnel autorisé

Modalités d'évaluation

Avant la formation : une évaluation en ligne sur le positionnement du stagiaire

Pendant la formation : exercices, quiz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

En fin de formation : un questionnaire à choix multiple permettra de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Critère d'évaluation :

- Un score de 75% de bonnes réponses doit être obtenu pour la validation des acquis.

Après la formation : une évaluation est réalisée à 6 mois pour évaluer l'impact de la formation sur la pratique professionnelle du stagiaire

Moyens d'encadrement

Formateur spécialisé en commerce de vente depuis plus de 20 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution :

- Feuille d'émargement par demi-journée signée par chaque stagiaire et par le formateur
- Remise d'une attestation d'assiduité individuelle

Appréciation des résultats :

- Évaluation formative continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter le Référent Handicap au 09 51 04 21 45 ou par mail à handicap@passpro.fr.