

Durée :

2 jours alternés / 14h

Public :

Tous collaborateurs amenés à contacter des clients et prospects par téléphone de façon proactive (B2B et B2C)

Pré-requis :

Etre impliqué et motivé par les enjeux de développement.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Bien communiquer au téléphone (écoute, fluidité, clarté, précision....)**
- **Se préparer à prospecter/ vendre**
- **Structurer un guide d'entretien**
- **Passer les barrages**
- **Traiter les objections**
- **Piloter et suivre leurs actions de prospection**

Contenu pédagogique :

Bien communiquer

Comprendre le fonctionnement de la communication dans la relation interpersonnelle
 Appréhender les spécificités du téléphone

Travaux pratiques : exercices d'écoute, travail sur le ton et la voix

Se préparer à prospecter

Fixer les bons objectifs

Etablir un plan d'action

Appréhender les motivations du prospect

Travaux pratiques : réflexions collectives

Structurer un guide d'entretien

La méthode CROC

Bâtir un argumentaire

Travaux pratiques: exercice de rédaction du GET

Passer les barrages

Adopter la bonne attitude

Les astuces à connaître

Mises en situation, débriefing collectif

Traiter les objections

Identifier les types d'objections

Défendre le prix et son évolution

Valoriser, questionner, traiter et confirmer

Mises en situation, débriefing collectif

Piloter l'action et assurer le suivi

Savoir constater les points forts et les axes d'amélioration

« Semer les graines pour la prochaine récolte »

Travaux pratiques : réflexions collectives, plan d'action

Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche **inductive : pédagogie de la découverte, centrée sur l'apprenant qui « agit ».**
- Méthodes :
 - **participative**, basée sur le questionnement des participants
 - **active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des formés.

Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : **brefs exposés, démonstration, simulation : sketches, jeux de rôle, cas pratiques, brainstorming...**

Matériel : PowerPoint et vidéoprojecteur - Utilisation de la vidéo

Remise d'un classeur avec l'intégralité des supports et outils

Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative en cours de module
- Evaluation des acquis et de la satisfaction, à chaud / Remise d'une attestation de formation
- Evaluation à froid sous 4 mois