

PROSPECTER PAR TELEPHONE POUR DEVELOPPER L'ACTIVITE

Durée :

2 jours / 14h

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 pour vendre**
- **Structurer un guide d'entretien**
- **Passer les barrages**
- **Traiter les objections**
- **Piloter et suivre leurs actions de prospection**

Public :

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

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

Travaux pratiques : mises en situation, débriefing collectif

traiter les objections

Identifier les types d'objections

Défendre le prix et son évolution

Valoriser, questionner, traiter et confirmer

Travaux pratiques : 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

Pré-requis :

Etre impliqué et motivé par les enjeux de développement.

Intervenant :

Formatrice en commerce et vente

- 17 ans d'expérience dans le domaine commercial
- Titulaire Formation de Formateur AFPA

Sanction de la formation :

Attestation de formation

Démarche et méthodes pédagogiques :

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

Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : **brefs exposés, questionnement, échanges, mises en situation**

Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative en cours de module
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la satisfaction, à chaud
- Evaluation à froid sous 4 mois



