



Mieux prospecter par téléphone - La prise de rendez-vous

Mise à jour janv. 2023

Durée : 2 jours - 14 heures

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Transformer un maximum d'appels en rendez-vous commercial
- Faire du téléphone un outil efficace, productif et utile
- Développer ou améliorer ses compétences en matière de prospection téléphonique

PRÉREQUIS

- Etre à l'aise avec l'outil téléphone est un plus

PARTICIPANTS

- Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Évaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Évaluation formative tout au long de la formation
- Évaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré
- Les participants recevront une convocation avec lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à secretariat@feep-entreprises.fr

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

ACCESSIBILITÉ

- Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur l'ensemble de nos formations. Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous invitons à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation

Programme de formation

Préparer en amont sa prospection

- Se préparer physiquement et matériellement
- Déterminer ses priorités en termes de cibles
- Définir ses objectifs
- Etre prêt à sourire au téléphone
- Préparer son argumentaire téléphonique

Obtenir des rendez-vous de qualité

- Trouver et exploiter les bons fichiers et les bons supports
- E-Mailing, mailing, approche directe, rendez-vous clients : avantages et limites
- Décrocher des rendez-vous : franchir les barrage «secrétaires» , répondre aux objections

- Se présenter de façon succincte, claire et polie avec les mots justes
- Faire de l'interlocuteur intermédiaire un allié
- Réagir face à un refus et le transformer en réussite

Gagner la confiance du prospect

- Etre à l'écoute, s'intéresser
- Rester souriant et courtois
- Faire preuve d'empathie et de compréhension

Conclure son appel

- Confirmer le rendez-vous
- Le noter
- Laisser ses coordonnées
- Remercier son interlocuteur