

PROSPECTION TELEPHONIQUE

Maîtriser les techniques de prospection par téléphone

OBJECTIFS

- Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone auprès de prospects qualifiés ou non
- 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 simple

PUBLIC

- Public souhaitant maîtriser les bases fondamentales pour réaliser des appels qualifiés et qualitatifs
- Appréhender les leviers de la réussite de la prospection téléphonique

PRÉ-REQUIS

- Connaissance de l'environnement Windows
- Être équipé d'une connexion internet, ordinateur, micro et Webcam

VALIDATION

Attestation de fin de formation.

PROGRAMME

1- Retour sur les fondamentaux de la communication et prospection par téléphone

- La communication verbale et non verbale,
- Acquisition du vocabulaire professionnel

2- Assurer une organisation efficace lors de la préparation à la prospection téléphonique

- Enrichir une base de données et compléter un fichier de prospection
- Optimiser les jours et les heures pour contacter ses prospects
- Fixer des objectifs ambitieux et réalistes

3- Structurer un entretien téléphonique

- Réaliser un plan d'entretien téléphonique
- Concevoir son propre guide en intégrant des expressions gagnantes

4- La prise de contact avec le prospect ou le client

- Franchir les barrages avec efficacité et méthode
- Les phrases d'accroches au téléphone
- Créer un climat propice au développement de son argumentaire
- La qualification d'un prospect

5- Présenter son offre

- Découvrir les besoins de son interlocuteur
- Présenter les arguments
- Anticiper et préparer les objections

6- La conclusion d'un appel

- Repérer les signaux et les freins à l'achat
- Conclure l'appel
- Préparer et prévoir la relance téléphonique

Durée :
14 heures

Coût
1400 euros

Contacts :

Pôle Formation Sud
02 62 96 96 54
fcsud@reunion.cci.fr

Pôle Formation Nord
02 62 48 35 35
fcnord@reunion.cci.fr