

REUSSIR SES PRISES DE RENDEZ-VOUS

◆ **Personnes concernées :**

- ✓ Téléconseillers, téléprospecteurs, télévendeurs, conseillers clientèle à distance, assistant(e)s ADV, vendeurs, commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs commerciaux, ingénieurs d'affaires
- ✓ Toute personne souhaitant optimiser l'efficacité de sa prise de rendez-vous par téléphone

1^{ère} partie

◆ **Objectifs :**

- ✓ Comprendre, analyser et vaincre ses peurs de la prise de rendez-vous
- ✓ S'approprier les savoir-faire et les techniques de prise de rendez-vous chez un prospect
- ✓ Mettre en place une téléprospection efficace
- ✓ Comprendre les fondamentaux du télémarketing

◆ **Contenu :**

Section 1 : les fondamentaux de la communication en téléprospection

- ✓ Le schéma de la communication
 - Différences entre prospection face à face et prospection téléphonique
 - Les gestes
 - La posture
 - La respiration
- ✓ Les facteurs clés d'une communication réussie
 - Test de Leavitt
 - Ecoute active, questionnement et recherche de feed-back
 - Questions ouvertes/fermées
 - **La règle des 4 « C »**
 - Les pièges à éviter
- ✓ L'utilisation de la voix en télémarketing
 - Le débit, l'intonation, le rythme, la chaleur
 - l'utilisation de la voix au cours des différentes phases de la vente
- ✓ Le langage en prospection téléphonique
 - Les types de langage
 - Les interdits et les mots à éviter/à utiliser
- ✓ La posture
- ✓ La respiration

Section 2 : la démarche logique de prise de rendez-vous

La préparation de l'appel

- ✓ Mentale
- ✓ Matérielle
- ✓ Organisation et optimisation des tournées

Les étapes de l'appel

- ✓ Prendre contact
 - Se présenter
 - Identifier l'interlocuteur
- ✓ Créer l'événement
- ✓ Susciter l'intérêt : l'alternative 3 branches
 - Question Ouverte Ciblée
 - Rebond argumenté
- ✓ Fixer le rendez-vous
- ✓ Prendre congé

Le traitement des objections en prospection téléphonique

- ✓ Détecter les objections
 - Départ
 - Au cours de l'entretien
 - De fin d'entretien
- ✓ Reconnaître le type d'objections
 - Fondée
 - Alibi
- ✓ Traiter l'objection : méthode ACRE
- ✓ Evaluer le réel intérêt du prospect : la question d'évidence

Le suivi de l'appel

- ✓ L'organisation et la planification de la relance
- ✓ Le suivi de la prise de rendez-vous

◆ Méthodologie :

- ✓ Construction du guide d'entretien de téléprospection
 - Événements
 - Alternatives 3 branches
 - Questions ouvertes ciblées, rebonds argumentés, questions d'évidence
- ✓ Liste guide des objections rencontrées et des réponses possibles
- ✓ Travaux en sous-groupes sur des cas concrets
- ✓ Simulations enregistrées et filmées
- ✓ Débriefing et préconisations à chaud

- ◆ **Matériel à prévoir :**
 - ✓ Pour les simulations de télémarketing
 - Un téléphone dans la salle avec haut-parleurs
 - Un téléphone à l'extérieur de la salle pour appeler la salle
 - ✓ Un écran blanc de projection
 - ✓ 1 paper-board

- ◆ **Durée :**
 - ✓ 2 jours

2ème partie

- ◆ **Objectifs :**
 - ✓ Prendre des rendez-vous auprès de la cible
 - ✓ Valider les acquis et peaufiner les techniques vues en salle

- ◆ **Contenu et méthodologie :**
 - ✓ Appels réels
 - ✓ Ecoutes individualisées avec débriefings et préconisations à chaud
 - ✓ Débriefings collectifs avec apports de solutions concrètes
 - ✓ Production d'un tableau de bord avec résultats
 - Collectifs
 - Individuels

- ◆ **Matériel à prévoir :**
 - ✓ Une liste de prospects validée par la direction
 - ✓ Un téléphone pour chaque participant
 - ✓ Un écran blanc de projection
 - ✓ 1 paper-board
 - ✓ 1 salle pour faire les débriefings collectifs

- ◆ **Livrable**
 - ✓ Envoi d'un tableau de bord complet avec les ratios de performance :
 - Pour l'équipe
 - Pour chaque participant

- ◆ **Durée :**
 - ✓ 1 jour