

# REUSSIR SES PRISES DE RENDEZ-VOUS



## ◆ Public visé :

- ✓ 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<sup>ère</sup> 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
- ✓ 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 langage en prospection téléphonique
- ✓ La posture
- ✓ La respiration

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

#### Le ciblage

- ✓ Identifier les cibles : entité économique, contact prioritaire, personnes ressources
- ✓ **La construction des scénarios : la méthode IEA**
- ✓ Le listage des différentes objections et les réponses possibles

#### La préparation de l'appel

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

### Les étapes de l'appel

- ✓ Prendre contact
- ✓ Créer l'événement
- ✓ Susciter l'intérêt : l'alternative 3 branches
- ✓ Fixer le rendez-vous
- ✓ Prendre congé

### Le traitement des objections en prospection téléphonique

- ✓ Détecter et traiter les objections
- ✓ Reconnaître le type d'objections
- ✓ 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

### Méthodes pédagogiques :

- ✓ Construction du guide d'entretien de téléprospection
  - Evénements
  - Alternatives 3 branches
- ✓ 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

### Durées et modalités :

	Présentiel en collectif	FOAD* en collectif	Présentiel ou FOAD* en individuel (pack formation coachée)
1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>ème</sup> partie	2 jours (14h)	8h	9h30

\*Formation à distance

## 2ème partie (optionnelle)

### ◆ Objectifs :

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

### Méthodes pédagogiques :

- ✓ Appels réels
- ✓ Ecoutes individualisées avec debriefings et préconisations à chaud
- ✓ Débriefings collectifs avec apports de solutions concrètes
- ✓ Productions d'un tableau de bord avec résultats collectifs et individuels

### Durées et modalités :

	Présentiel en collectif	FOAD* en collectif	Présentiel ou FOAD* en individuel (pack formation coachée)
3 <sup>ème</sup> partie	0,5 jour par participant (3h30)	4 heure par participant	4h

\*Formation à distance