

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

- ◆ **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
- ✓ S'organiser pour optimiser ses déplacements

Les étapes de l'appel

- ✓ Prendre contact
 - Se présenter
 - Identifier l'interlocuteur
- ✓ Créer l'événement
- ✓ Susciter l'intérêt : l'alternative 3 branches
- ✓ Convaincre de la nécessité de se rencontrer : l'argument ciblé
- ✓ 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

Le suivi de l'appel

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

◆ Méthodologie :

- ✓ Chacun construit son guide d'entretien :
 - Evénements
 - Alternatives 3 branches
 - Arguments ciblés
- ✓ Liste guide des objections rencontrées et des réponses possibles
- ✓ Travaux en sous-groupes sur les guides d'entretien de chaque participant
- ✓ Simulations enregistrées et filmées
- ✓ Débriefing et préconisations à chaud

◆ Durée :

- ✓ 2 jours