

FORMATION A DISTANCE

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
- ✓ Comprendre les fondamentaux du télémarketing
- ✓ S'approprier les savoir-faire et les techniques de prise de rendez-vous chez un prospect
- ✓ Organiser efficacement sa prospection téléphonique

◆ **Contenu :**

1^{ère} partie : les fondamentaux de la communication au téléphone

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

2ème partie : la trame d'appel

La préparation de l'appel

- ✓ Mentale
- ✓ Matérielle

Les étapes de l'appel

- ✓ Prendre contact
 - Se présenter
 - Présenter l'objet de l'appel
- ✓ Créer l'événement
- ✓ Qualifier le client
- ✓ Identifier le décideur
- ✓ Susciter l'intérêt : l'alternative 3 branches
- ✓ Fixer le rendez-vous
- ✓ Prendre congé

Le traitement des objections en prospection téléphonique

- ✓ Détecter les objections
- ✓ 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 :

- ✓ Construction du guide d'entretien :
 - Evénements
 - Alternatives 3 branches
- ✓ Liste guide des objections rencontrées et des réponses possibles
- ✓ Débriefing et préconisations à chaud
- ✓ Simulations enregistrées et filmées

◆ Livrable :

- ✓ Synthèse

◆ Conditions matérielles

- ✓ Chaque participant doit disposer d'un PC et d'un accès internet

◆ Durée :

- ✓ 7h (2 sessions de 3h30)