

## 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