

FORMATION 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^{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

◆ Prérequis :

- ✓ Aucun

◆ 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
- ✓ 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 :

1ère partie	Présentiel	Distanciel
Formation collective	2 jours (14h)	8h
Formation individuelle (Pack formation coachée)	8h30	9h30

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 :

2ème partie	Présentiel	Distanciel
Formation collective	0,5 jour (4h) par personne	0,5 jour (4h) par personne
Formation individuelle (Pack formation coachée)	4h	4h