Prospecter par téléphone et obtenir des rendez-vous

★★★★★

CV-70 **2 Jours (14 Heures)**

Description

Comment faire du téléphone un instrument performant au service de l'action commerciale ? Comment lever ses propres freins? Quelles techniques pour bien communiquer et atteindre son objectif de prise de rendez-vous? Cette formation pratique vous propose les méthodes et outils pour une démarche réussie de prospection.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Commerciaux, ingénieurs d'affaires, vendeurs, chargés de prospection, assistant(e)s.Tout collaborateur en charge d'obtenir des rendez-vous commerciaux.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Organiser sa démarche et son temps de prospection Développer une communication efficace au téléphone Obtenir des rendez-vous ciblés Développer son portefeuille client Aborder commercialement les appels difficiles

Programme de la formation

Développer une communication adaptée à la prospection par téléphone

- Comprendre les spécificités de la communication au téléphone.
- Dépasser ses propres freins.
- Personnaliser la relation téléphonique et la rendre dynamique : rythme, voix, intonation.
- Construire une relation de confiance : les bons outils.
- Adopter une communication positive.
- Travaux pratiques Exercices sur la voix, l'écoute, le questionnement, le parler positif.

S'organiser pour réussir sa prospection et sa prise de rendez-vous

- Evaluer les enjeux de la démarche commerciale de prospection.
- Organiser son rythme de prospection et durer dans le temps.
- Définir les critères de ciblage : matrice "atout-attrait".
- Fixer les objectifs et les étapes de sa stratégie d'action : les bonnes questions à se poser.
- Identifier les leviers potentiels de motivation du prospect.
- Travaux pratiques Exercices de détection des motivations d'achat.

Réussir un appel de prospection et de prise de rendez-vous

- Conduire un entretien téléphonique : les bonnes pratiques.
- Susciter l'attention et l'intérêt de l'interlocuteur.
- Cadrer sa communication pour vendre le rendez-vous.
- Traiter positivement les objections.
- Clore de façon positive: reformuler et conclure.
- Travaux pratiques Mises en situation téléphoniques.
- Débriefing collectif.

Déjouer l'obstacle du "barrage"

- Planifier sa prospection pour limiter les risques.
- Surmonter le barrage : astuces et comportements à privilégier.
- Travaux pratiques Mises en situation téléphoniques.
- Débriefing collectif.

Argumenter et traiter les objections

- Adopter le bon rythme dans sa communication : silence, rebond, reformulation.
- Accrocher l'attention de son client : méthode AIDA.
- Penser avantage/bénéfice client : méthode CAB.
- Proposer un accord recevable par le client : SONCAS.
- Construire son guide des bonnes pratiques d'entretien.
- Travaux pratiques Mises en situation téléphoniques sur le traitement des objections.

Evaluer son activité de prospection

- Choisir des indicateurs d'évaluation et de suivi adaptés à son activité.
- Définir les actions pour optimiser sa performance.
- Travaux pratiques Réflexion en sous-groupes sur les indicateurs d'évaluation.