

FORMATION TÉLÉPHONE : PROSPECTION - TÉLÉVENTE

Prospection par téléphone : la prise de rendez-vous

TEL.05

PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux Grands Comptes et Seniors
- Commerciaux Juniors
- Vendeurs sédentaires
- Technico-commerciaux
- Collaborateurs commerciaux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposé interactif dont le fil conducteur est l'entreprise
- Apports théorique et pratique
- Appels simulés avec écoute, analyse et correction des entretiens enregistrés
- Elaboration des guides d'entretien et des réponses aux objections principales
- Coaching (appels réels avec objectif, écoute, debriefing)

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€
Durée conseillée : 3 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 530€
Durée : 3 jours
Dates des sessions :
19/10/2010 - 21/10/2010
15/12/2010 - 17/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir les techniques efficaces de prise de rendez-vous par téléphone auprès de prospects
- Maîtriser la réfutation des objections
- Devenir assertif en proposant ses rendez-vous

PRÉ-REQUIS

- Avoir des notions commerciales

PROGRAMME

• Introduction

Test : Êtes-vous bon téléprospecteur ? en 20 questions

• Structurer un entretien de prise de rendez-vous

Les aspects psychologiques de la rencontre virtuelle prospect / téléacteur

Le plan d'une prise de rendez-vous en 8 phases
Concevoir son propre guide

• Franchir les barrages

Passer les standards et les secrétariats
Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages

• La qualification d'un prospect

La qualification directe
Qualification directe + prise de rendez-vous
Les bonnes questions
Le questionnaire

• La réfutation des objections

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

Objection et argument

Vraie ou fausse objection ?

La technique de l'entonnoir

La réfutation des objections

Le rendez-vous de principe

Rendez-vous alternatif vs rendez-vous unique

• Les fondamentaux de la téléprospection

Le vocabulaire

Les mots à éviter

La voix