

FORMATION TÉLÉPHONE : PROSPECTION - TÉLÉVENTE

Prospection par téléphone : élargir sa clientèle

TEL.06

PUBLIC CONCERNÉ

- Télévendeurs
- Commerciaux
- Vendeurs sédentaires
- Technico-commerciaux
- Collaborateurs commerciaux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

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 :
14/12/2010 - 16/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone auprès de prospects qualifiés ou non
- Établir un plan de prospection
- Maîtriser la réfutation des objections
- Renforcer son assertivité au téléphone

PRÉ-REQUIS

- Avoir des notions commerciales

PROGRAMME

- **La préparation**
Les fichiers et les bases de données
Les jours et les heures
Se fixer des objectifs
- **Structurer un entretien téléphonique**
Les aspects psychologiques de la rencontre virtuelle prospect / téléprospecteur
Le plan d'un entretien téléphonique en 9 points
Concevoir son propre guide en intégrant des expressions gagnantes
- **Franchir les barrages**
L'assertivité au téléphone
Passer les standards et les secrétariats
Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages
- **La qualification d'un prospect**
La qualification directe
Les bonnes questions
Le questionnaire de qualification

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

- **De la fiche technique à l'argumentaire**

Quels arguments pour quels besoins ?

Choisir (méthode FER)- Classer - Ajuster - Présenter ses arguments

- **La réfutation des objections**

Objections et arguments

Réfutation des objections les plus courantes

- **La conclusion**

Repérer les signaux d'achats

Quand et comment conclure

- **La Relance**

La persévérance comme outil infaillible de développement

Le plan de relance

Gérer ses fichiers

Les comptes-rendus