

FORMATION TÉLÉPHONE : PROSPECTION - TÉLÉVENTE

Prospection par téléphone : la vente sur catalogue

TEL.07

PUBLIC CONCERNÉ

- **Télévendeurs, téléacteurs, téléconseillers**
- **Commerciaux**
- **Collaborateurs commerciaux**

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Exposé interactif**
- **Apports théorique et pratique**
- **Appels simulés ou réels (suivant demande) avec écoute, analyse et correction des entretiens enregistrés**
- **Elaboration d'un guide d'entretien et des phrases et expression "clés"**

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€
Durée conseillée : 2 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€
Durée : 2 jours
Dates des sessions :
20/10/2010 - 21/10/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- **Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone pour proposer son catalogue (papier, informatique, Internet)**
- **Établir un plan de prospection**
- **Repérer les demandes concrètes et éliminer les demandes velléitaires**
- **Renforcer son assertivité au téléphone**

PRÉ-REQUIS

- **Aucun pré-requis nécessaire**

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'appel 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**

L'objet de la qualification dans le cadre d'une vente sur catalogue
Les bonnes questions
Bâtir son questionnaire de qualification

• **Proposer son catalogue**

Sélection drastique ou distribution systématique
La technique de l'ancrage psychologique

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

• **Prendre congé**

Le rendez-vous téléphonique de relance

Construire sa prise de congé

La phase d'engagement formel

• **La Relance**

La persévérance comme outil infaillible de développement

Le plan de relance

Gérer ses fichiers

Les comptes-rendus