

FORMATION TÉLÉPHONE : ÉMISSION D'APPELS

La création de trafic

TEL.17

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables marketing
- Responsables commerciaux
- Superviseurs

Prix HT par session : 1 530€

Durée : 3 jours

Dates des sessions :

13/09/2010 - 15/09/2010

29/11/2010 - 01/12/2010

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques alternés avec des exercices pratiques, tests, quiz
- Rédaction de guides d'entretien
- Analyse de simulations d'appels enregistrés
- Bilan d'objectifs individuels

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Organiser et réaliser une campagne d'appels visant à conquérir de nouveaux marchés, à fidéliser une clientèle BtoC ou BtoB autour de la création d'un événement (congrès, salon, rencontres, vernissage etc.)
- Recueillir les accords de participation des prospects, des clients actifs ou non actifs
- Optimiser ses contacts par la qualification des fichiers et la connaissance des motifs de refus

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1290€

Durée conseillée : 3 jours

Participants : 8

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

FORMATION INTER

PROGRAMME

• Préparation de la campagne

Définir le contexte et les objectifs de l'opération

Définir les cibles

Prévoir un publipostage, budgéter, planifier

Préparer ses fichiers (clients actifs, non actifs, prospects)

Concevoir des fiches individuelles d'entretien pour la qualification ou mise à jour des données de base

Prévoir des outils de suivi qualitatif et quantitatif

• Construction et rédaction du guide d'entretien

Rappel des règles du discours téléphonique

Structure d'un guide d'entretien adapté (structure AIDA)

Cahier des objections et des réponses adaptées

Tester, adapter et valider son script auprès d'un échantillon représentatif

• Lancement et gestion des appels

Sensibilisation du rôle des téléacteurs quant à l'image de marque de la société et à l'enjeu du taux d'accord

Rappel des attitudes de service en appels sortants

Passer les barrages

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

Faire passer la notion d'évènement, de faveur,
d'exception

Obtenir l'accord de l'interlocuteur en suscitant le désir

Traiter les objections

Ouvrir le dialogue pour en savoir plus

Renseigner ses interlocuteurs sans perdre son objectif d'appel

Qualification et mise à jour des bases de données (effectif, noms, fonctions, adresses, équipements, secteurs d'activités, projets, ...)

• **Supervision de la campagne**

Confirmation des inscriptions par écrit avec nombre de participants, dates, heures et plan d'accès

Écoute et analyse d'appels

Bilan et définition d'objectifs intermédiaires individuels pour chaque téléacteur

Saisie et restitution des informations recueillies sur des grilles de suivi qualitatif et quantitatif en quasi simultané

Classification, bilan et analyse des résultats

Rapport de synthèse