

## FORMATION TÉLÉPHONE : ÉMISSION D'APPELS

### Téléacteur en création de trafic

TEL.18

#### PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux
- Collaborateurs commerciaux
- Assistant(e)
- Téléacteurs, téléconseillers

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques alternés avec des exercices d'appropriation de la méthode
- Analyse de guides d'entretien
- Analyse de simulations d'appels enregistrés
- Bilan d'objectifs individuels

#### FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€  
Durée conseillée : 2 jours  
Participants : 10

#### FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 020€  
Durée : 2 jours  
Dates des sessions :  
20/10/2010 - 21/10/2010

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Préciser les objectifs et les enjeux de la création de trafic
- Définir les fonctions du téléacteur au sein d'une campagne d'appels
- Maîtriser les techniques d'appels spécifiques de la création de trafic
- Adopter les attitudes gagnantes
- Gérer le suivi de ses appels

#### PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

#### PROGRAMME

##### • Participer à une opération de création de trafic

Présentation de ce type d'opérations marketing  
Sensibilisation du rôle du téléacteur quant à l'image de marque de la société et à l'enjeu du taux d'accord dans le cadre d'une campagne  
Les objectifs à tenir

- Recueillir les accords de participation des prospects, des clients actifs ou non
- Optimiser ses contacts par la qualification des fichiers et la connaissance des motifs de refus
- Comptabiliser et répertorier ses appels

##### • Maîtriser le guide d'entretien

Structurer son discours  
Passer les barrages  
Traiter les objections avec des réponses adaptées  
Ouvrir le dialogue pour en savoir plus avec un bon questionnement  
Renseigner ses interlocuteurs sans perdre son objectif d'appel

Le discours :

- 4C : Clair, Concis, Concret, Cohérent
- Parler au présent. Pourquoi ?
- Utiliser des formules positives
- Choisir les bons mots : les mots + vs les mots

**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](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

#### • Adopter les bonnes attitudes de service

Faire passer la notion d'événement, de faveur, d'exception et obtenir l'accord de l'interlocuteur en suscitant le désir

- L'effet miroir : initier le climat de l'entretien
- Enthousiasme, disponibilité, courtoisie et authenticité
- La voix : timbre, débit, rythme, articulation, volume
- Sourire et convivialité
- Empathie : se mettre à la place de l'autre sans perdre la sienne
- Dynamisme : un allié de l'efficacité
- Écoute active : en opposition avec les écoutes neutres et passives
- Directivité : une main de fer dans un gant de velours
- Valorisation : chaque interlocuteur est unique
- Respiration : une arme anti-stress
- Posture : le corps exprime un état qui s'entend

#### • Suivre ses appels

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

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

Comptage et classement des appels