

# FORMATION TÉLÉPHONE : PROSPECTION - TÉLÉVENTE

## Les enquêtes téléphoniques

TEL.33

### PUBLIC CONCERNÉ

- Tout public

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Apports théoriques et pratiques
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Élaboration du livret des objections et des réponses adaptées

### FORMATION INTRA

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

### FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 020€  
Durée : 2 jours

Dates des sessions :  
02/11/2010 - 03/11/2010

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les contraintes propres au téléphone afin d'en faire un instrument performant de communication
- Donner à l'enquêteur les outils pour retenir l'intérêt de l'enquêté, le rassurer
- Développer les aptitudes de l'enquêteur pour s'adapter à tous les types de situation
- Apporter à l'enquêteur les méthodes adaptées à son argumentation, à sa réactivité et à la prise de congé

### PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

### PROGRAMME

#### • Les spécificités de la communication par téléphone

Les principes de communication  
L'adaptation du ton et du rythme verbal  
Le vocabulaire positif  
L'image virtuelle

#### • Obtenir l'attention de son interlocuteur

La phrase d'accroche  
La personnalisation du contact  
Présenter le déroulement de l'entretien de façon claire  
Pourquoi une enquête par téléphone ?  
Comment réagir face à un répondeur téléphonique

#### • La passation du questionnaire au téléphone

Conséquences d'un média urgent, dérangeant  
Le schéma de la compréhension téléphonique  
Importance de la voix, sourire, ton, rythme, élocution  
Le langage au téléphone : précis, positif, flexible  
Les « ancrés » de l'écoute active

#### • Le déroulement du questionnaire

Types d'entretien et directivité  
Le jeu structuré des questions  
Les impératifs du succès : durée, rythme et précision

**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**

Erreurs et pièges à éviter au cours de l'interview

- **Maîtriser les situations fragiles et délicates**

La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)

La typologie des interlocuteurs

Mieux gérer ses émotions

- **La conclusion**

Savoir quand et comment conclure

Repositionner, avec aisance, un rendez-vous de suivi