



Durée : 2 jours soit 14 Heures



Effectif : 1 à 10 personnes maximum



Public concerné : Assistant Commercial, Téléprospecteur, Commercial itinérant et/ou sédentaire



Suivi & Evaluation :

Feuille d'émargement à signer par demi-journée par les stagiaires et le formateur.
Délivrance d'une attestation de formation individuelle
Une évaluation sera organisée en fin de stage
Un bilan oral est effectué avec le participant et un représentant de l'entreprise



Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la communication par téléphone avec les clients.



Tarif : à partir de 950 Euros HT / Jour



Modalités et délais d'accès : Cette formation est en présentiel.

Afin de vous inscrire à notre formation, merci de contacter au minimum 30 jours avant le début de la formation au 06 63 82 09 73 ou à l'adresse mail suivante: commercial@evoa-formation.fr
Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons une convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 7 jours avant le début de la formation.
En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Notre organisme tente de donner à tous, les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi et la formation.
Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins.
Pour toutes questions, merci de contacter Catherine DUTERTRE au 06 63 82 09 73 ou par mail à catherine@evoa-formation.fr

Objectifs de la formation

L'objectif global de cette formation est la transmission de techniques de prospection par téléphone concrètes et opérationnelles.

Il s'agit notamment pour elle de maîtriser :

- les techniques de qualification de fichiers prospects pour définir sa cible et l'argumentation commerciale adaptée,
- les techniques de prise de rendez-vous par téléphone
- le traitement des objections et des barrages assistantes

PROGRAMME

1 - Préparer sa séance de phoning

- Créer un environnement propice à l'appel : temps et lieu ; fichiers et argumentaires adaptés.
- Identifier et qualifier les interlocuteurs pertinents.
- Cibler le décideur final.
- Se fixer un objectif et un timing par vague d'appel.
- Se conditionner positivement.

Mise en situation

2 - Donner confiance dès les premiers instants

- Franchir les différents barrages : hôtesse d'accueil, assistantes administratives et/ou commerciales
- Personnaliser le contact.
- Capter l'intérêt du prospect dès les premiers instants, **AIDA** :
 - attirer l'**Attention** ;
 - susciter l'**Intérêt** ;
 - renforcer le **Désir** ;
 - inciter à l'**Action**.
- Utiliser des mots percutants.
- Adopter les attitudes gagnantes.

Mise en situation

3 - Obtenir le rendez-vous

- Proposer rapidement le rendez-vous.
- Rebondir sur les objections.
- Réussir sa prise de congés.
- Renforcer l'envie du prospect.
- Se remotiver après un appel non abouti.

Mise en situation

4 - Finaliser la prospection téléphonique

- Formaliser les informations obtenues sur le prospect.
- Transmettre les informations au sein de l'entreprise.
- Programmer les relances.
- Réaliser les relances.
- Suivre ses résultats : s'auto analyser pour augmenter son taux de réussite.

Mise en situation

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Ordinateur portable, vidéoprojecteur.
- Salle à disposition, téléphone, fichiers prospects
- Théorie : informations documentées
- Pratique : les explications du programme sont données pendant et à l'occasion de l'apprentissage de la pratique / simulation d'appels et mises en situation

Lieu prévisionnel de la formation

L'information précise sera portée directement sur la convocation

Le lieu est aménagé pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes à mobilité réduite.

<https://www.capemploi-72.com>

Toute variante souhaitée doit faire l'objet d'un programme sur mesure. La qualité de la formation préalable ne saurait être garantie si le nombre de participants, la durée pédagogique effective et les moyens techniques requis ne sont pas respectés.

Nous contacter

06.63.82.09.73 – 02.43.80.81.52
commercial@evoa-formation.fr