

Décoller en téléprospection

Niv. débutants

2 jours
14 heures

Objectif professionnel : Cette formation développe l'aptitude des participants à faire du téléphone un outil commercial en développant les techniques et la confiance nécessaires pour prendre des rendez-vous, susciter l'intérêt des prospects et générer des opportunités commerciales.

Objectifs pédagogiques :

Intégrer les fondamentaux de la communication téléphonique

Organiser sa prospection

Démarrer l'entretien

Argumenter et conclure

Tout salarié réalisant des actions de prospection téléphonique

Prérequis : aucun

JOUR 1

1. Intégrer les fondamentaux de la communication téléphonique

Identifier les leviers d'une communication claire et persuasive par téléphone
Développer l'écoute active pour détecter besoins et signaux faibles
Utiliser un langage positif et engageant
Adapter son débit et son ton

Modalités pédagogiques : exercices de voix, d'écoute, de questionnement et de reformulation

2. Organiser sa prospection

Analyser le marché et les besoins des clients potentiels
Cibler les prospects
Définir des objectifs clairs et réalistes pour chaque appel
Créer un script téléphonique flexible qui favorise l'échange

Modalités pédagogiques : élaboration d'objectifs SMART, simulation de scripts et feedback

JOUR 2

Formation-Action !! **Appels réels et défis en direct**

3. Démarrer l'entretien

Passer les premières barrières
Accrocher le prospect dès les premières secondes
Poser des questions suscitant intérêt et dialogue

Modalités pédagogiques : jeux de rôle avec scénario, appels en conditions réelles

4. Argumenter et conclure

Adapter son argumentaire à l'interlocuteur et aux besoins exprimés
Gérer les objections avec assurance
Identifier les signaux d'achat
Présenter une proposition claire soulignant avantages et bénéfices pour le client
Conclure positivement : reformuler, confirmer le rendez-vous, planifier la suite
Modalités pédagogiques : appels réels avec Feedback immédiat et conseils pratiques

Groupe de 4 à 8 participants

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

Evaluation des compétences en début et en fin de formation. Mesure de satisfaction en fin de session. Mesure de satisfaction du donneur d'ordre à ± 8 jours, évaluation par « Avis Vérifiés » à ± 1 mois, mesure de satisfaction et d'impact à ± 3 mois. Possibilité de questionnaire complémentaire par mail pendant 30 jours

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS
01 45 23 22 22 ou ggury@managir.com

Réf. 312-020
Version 300925