FORMATION CONTINUE

Se former tout au long de la vie

Faculté Des Métiers Essonne

PROSPECTION ET PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

OBJECTIFS :

Valoriser l'image de marque de l'entreprise, de ses produits et services au cours de la prospection téléphonique.
Connaître et s'approprier les techniques de qualification de prospection et de prise de rendez-vous par téléphone.

PROGRAMME :

Communiquer par téléphone

- Le téléphone et l'image de marque
- Émetteur et récepteur
- Les composantes de la voix
- Le choix des mots
- Convivialité et directivité
- La prise d'ascendant

Structurer l'entretien

- Préparation de l'entretien
- Présentation et motif de l'appel
- Qualifier le bon interlocuteur
- La découverte et les questions
- Les signaux d'écoute et la reformulation
- Argumenter vers la solution
- Conclure, conforter et prendre congé

Préparer son argumentaire pour prospecter et prendre un rendez-vous

- Rédaction d'un argumentaire performant
- Le catalogue des questions/réponses et des objections
- Le passage du barrage secrétaire
- Les premières secondes de l'entretien
- La prise de rendez-vous : méthode SAPIN
- Créer un rythme de prospection

À SAVOIR

Dispositif :

Intra

Public :
Force de vente, technico-commerciaux, assistants commerciaux

Prérequis :
aucun

Méthodes et modalités pédagogiques :
Apport théoriques – simulations d'entretien – jeux de rôles
Présentiel – Distanciel

Moyens d'encadrement :
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :
Mise en situation

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis

Organisation

Durée : 2 jours

Tarifs
En Intra : nous consulter

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalité d'accès : Préinscription

CONTACT

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITÉ
aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr
** des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*