

Prospecter par téléphone et obtenir des rendez-vous

-Référence: **CV-70**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Organiser sa démarche et son temps de prospection
- Développer une communication efficace au téléphone
- Obtenir des rendez-vous ciblés
- Développer son portefeuille client
- Aborder commercialement les appels difficiles

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Commerciaux, ingénieurs d'affaires, vendeurs, chargés de prospection, assistant(e)s. Tout collaborateur en charge d'obtenir des rendez-vous commerciaux.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Développer une communication adaptée à la prospection par téléphone**
 - Comprendre les spécificités de la communication au téléphone.
 - Dépasser ses propres freins.
 - Personnaliser la relation téléphonique et la rendre dynamique : rythme, voix, intonation.
 - Construire une relation de confiance : les bons outils.
 - Adopter une communication positive.
 - Travaux pratiques Exercices sur la voix, l'écoute, le questionnement, le parler positif.
- **S'organiser pour réussir sa prospection et sa prise de rendez-vous**
 - Evaluer les enjeux de la démarche commerciale de prospection.
 - Organiser son rythme de prospection et durer dans le temps.
 - Définir les critères de ciblage : matrice "atout-attrait".
 - Fixer les objectifs et les étapes de sa stratégie d'action : les bonnes questions à se poser.
 - Identifier les leviers potentiels de motivation du prospect.

- Travaux pratiques Exercices de détection des motivations d'achat.
- **Réussir un appel de prospection et de prise de rendez-vous**
 - Conduire un entretien téléphonique : les bonnes pratiques.
 - Susciter l'attention et l'intérêt de l'interlocuteur.
 - Cadrer sa communication pour vendre le rendez-vous.
 - Traiter positivement les objections.
 - Clore de façon positive: reformuler et conclure.
 - Travaux pratiques Mises en situation téléphoniques.
 - Débriefing collectif.
- **Déjouer l'obstacle du "barrage"**
 - Planifier sa prospection pour limiter les risques.
 - Surmonter le barrage : astuces et comportements à privilégier.
 - Travaux pratiques Mises en situation téléphoniques.
 - Débriefing collectif.
- **Argumenter et traiter les objections**
 - Adopter le bon rythme dans sa communication : silence, rebond, reformulation.
 - Accrocher l'attention de son client : méthode AIDA.
 - Penser avantage/bénéfice client : méthode CAB.
 - Proposer un accord recevable par le client : SONCAS.
 - Construire son guide des bonnes pratiques d'entretien.
 - Travaux pratiques Mises en situation téléphoniques sur le traitement des objections.
- **Evaluer son activité de prospection**
 - Choisir des indicateurs d'évaluation et de suivi adaptés à son activité.
 - Définir les actions pour optimiser sa performance.
 - Travaux pratiques Réflexion en sous-groupes sur les indicateurs d'évaluation.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc