

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING



FORMATION INTRA

2 jours

Prospecter et optimiser sa prise de rendez-vous

1560 € net de taxe par jour

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer les étapes de la prise de rendez-vous par téléphone : de la préparation jusqu'à la relance
- Construire un argumentaire
- Créer et optimiser son fichier clients
- Gagner de nouveaux clients
- Mener des actions commerciales personnalisées efficaces
- Développer une réelle démarche de vente de rendez-vous
- Développer ses succès en nombre et en qualité

PUBLIC VISÉ

Tout public

PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

AIDES AU FINANCEMENT**

Cap Emploi Opérateurs de Compétences (OPCO) France Travail Entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

100% Présentiel Mix-Learning

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Mise en situation Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

Retrouvez toutes les informations sur laho-formation.fr

N° Vert 0 805 384 384



^{**} sous conditions

PROGRAMME DE LA FORMATION

Découpage par demi-journée :

1. Les attitudes commerciales au téléphone et en face-à-face

- Nature éléments et forme de la communication téléphonique
- Le langage para-verbal et l'expression vocale qui permettent d'instaurer un début d'entretien dynamique et chaleureux
- Les principales étapes de la transmission d'un message de vente
- Les freins à la communication
- Les mots qui vendent spécifiques aux produits proposés
- Les mots à éviter qui risquent d'être des freins à la commande immédiate

2. La prise de RDV par téléphone

Se préparer

- Cibler sa campagne d'appels : le QQOQCP
- Elaborer un argumentaire de prise de RDV efficace
- Se préparer psychologiquement : Avoir envie

La prise de contact et l'impact des premières secondes

- Se présenter identifier l'interlocuteur
- Transformer les « barrages » en « sésame »

La phrase d'accroche qui permet d'introduire l'objet de l'appel

- Susciter la curiosité
- Mettre en confiance pour valider l'intérêt d'un rendez-vous
- Appliquer l'appel du « oui »

La prise de RDV par téléphone (suite)

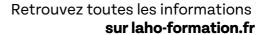
- S'entraîner à utiliser une argumentation justifiée
- Présenter une prise de rendez-vous sur la base des besoins identifiés
- Argumenter sur le bien-fondé de votre proposition et de la prise de rendez-vous
- Vérifier la portée de l'argumentation
- La conclusion efficace
- Trouver un accord commun et conclure efficacement par un rendezvous qualifié
- Proposer une alternative par un suivi adapté à l'appel réalisé
- Reporter le compte rendu de son entretien téléphonique pour faciliter le suivi ou le rendez-vous

4. L'entretien de prospection en face à face

- Savoir ouvrir l'entretien : les 3 « A »
- Faire exprimer le besoin du client
- Savoir valoriser les produits et services : le VRP
- Le traitement des objections
- Savoir inciter à prendre une décision
- Conclure un entretien









Besoin d'être contacté·e pour plus d'informations ou pour un devis ? Appelez notre conseiller pour un premier entretien gratuit et sans engagement.