

INTITULE

ACCUEIL ET PROSPECTION COMMERCIALE

OBJECTIFS

- Favoriser l'accueil et la prospection téléphonique pour vendre plus Faire le point sur les obligations législatives et conventionnelles concernant la mise en place des Dif au sein de la structure. Réaliser les compteurs et les différentes modalités les concernant (information individuelle, collective, courriers...)
- Etre capable d'utiliser le téléphone comme un outil marketing
- Prospector téléphonique et efficacement (transformation des appels en contrats ou rdv)
- Organiser son discours et véhiculer une bonne image de l'entreprise

PRE REQUIS

Aucun - Compréhension de la langue française

PUBLIC CONCERNE

Tout salarié en contact téléphonique

**MOYEN
D'ENCADREMENT DE
LA FORMATION**

Consultante Formatrice

DUREE

2 jours

LIEU

En entreprise ou en centre

**MOYENS
PEDAGOGIQUES**

Technique d'écoute et de reformulation – Outil INSIGHT
Mise en pratique par des simulations, des cas concrets et des exercices pratiques

Livret pédagogique remis à chaque stagiaire
Diaporama exposé par vidéo projection /Paper bord

**EFFECTIVITE DE LA
FORMATION**

Emargements

**MODALITES
D'EVALUATION**

Attestation de stage

PROGRAMME

SE CONNAITRE ET S'ADAPTER A SON INTERLOCUTEUR

Mieux se connaître dans ses forces et ses faiblesses
S'assouplir et se développer au téléphone
Mieux reconnaître les autres
Adopter une stratégie gagnante
Adapter son comportement à celui de son interlocuteur
Conclure positivement

IDENTIFIER LES ATTITUDES VERBALES

Pouvoir décoder
Le décrochement, le Allo ! Les 10 premiers mots
Les premières réactions de notre interlocuteur
Mettre une « couleur » à votre échange commercial et adopter les bons réflexes
Optimiser son temps, ne pas prolonger les conversations inutiles

LES CLEFS DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

Comment travailler sa voix, ses intonations, le rythme de celle-ci
Travailler sa posture, ses gestes, son sourire
Anticiper les amplifications du téléphone
Les principes de l'articulation des syllabes
Appréhender la mémorisation des messages
Apprendre à traquer les erreurs de langage, le jargon

PREPARER SES APPELS ET ORGANISER SA PROSPECTION TELEPHONIQUE

Elaborer et optimiser sa base de données
Se préparer psychologiquement, Organiser son espace de travail
Mettre son message au point
Découvrir, argumenter concrétiser
Utiliser les bons mots, les bonnes expressions, Les tics verbaux
Les expressions à proscrire, piquantes, négatives, qui dévalorisent votre offre, Dites.....Ne dites pas

FRANCHIR LES DIFFERENTS BARRAGES

Franchir le barrage de la secrétaire
Identifier le ou les décisionnaires
Diagnostiquer les fausses raisons, les « fausses barbes »
Optimiser son appel en recueillant des renseignements précieux



Opération'elle

SE DONNER LES MOYENS DU PRESENT

Fortifier vos expressions
Rendre vos messages efficaces
Valoriser l'image de l'entreprise

ELABORER UN ARGUMENTAIRE

Proposer le RDV et rien d'autre
Eviter les pièges du contenu
Se repérer grâce aux fondamentaux
Réaliser un script, Construire les étapes

TRAITER LES OBJECTIONS

Comprendre et se conforter grâce à l'objection
Identifier les différents types d'objections
En faire un vecteur de valorisation
Utiliser la méthode, Rebondir et offrir l'alternative
Elaboration d'un plan d'actions