



Susceptibles d'être co-financés par

TITRE DE L'ACTION : ACCUEIL/ PROSPECTION TELEPHONIQUE

- Objectif général :** Favoriser l'accueil et la prospection téléphonique pour vendre plus
- Objectifs Opérationnels** Etre capable d'utiliser le téléphone comme un outil marketing
 Prospecter téléphonique et efficacement (transformation des appels en contrats ou rdv)
 Organiser son discours et véhiculer une bonne image de l'entreprise
- Modalités Pédagogiques** Pédagogie Active -
- Méthode Pédagogique** Technique d'écoute et de reformulation – Outil INSIGHT
 Mise en pratique par des simulations, des cas concrets et des exercices pratiques
- Taille du groupe** De 5 à 12 personnes Animation en intra ou en inter
- Pré requis** Tout salarié en contact téléphonique
 Pas de niveau scolaire minimum requis
 Compréhension et utilisation de la langue française
- Modalités d'Evaluation** Attestation de stage
- Durée** 2 jours en discontinu
- Dates et lieux de sessions** Nous contacter pour connaître les dates les plus proches de chez vous
- Coût de l'action** 100 € / personne pour les 2 jours de formation

Contenu

<p>Se connaître et s'adapter à 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</p>	<p>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</p>
<p>Les Clefs de la communication téléphonique 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</p>	<p>Préparer ses appels et Organiser sa prospection téléphonique 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</p>
<p>Franchir les différents 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</p>	<p>Se donner les moyens du présent Fortifier vos expressions Rendre vos messages efficaces Valoriser l'image de l'entreprise</p>
<p>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</p>	<p>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</p>