

## MIEUX PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE - LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CL-PRRV

### Objectifs

Transformer un maximum d'appels en rendez-vous commercial  
Faire du téléphone un outil efficace, productif et utile  
Développer ou améliorer ses compétences en matière de prospection téléphonique

### Participants

Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises

### Pré-requis

Etre à l'aise avec l'outil téléphone est un plus

### PROGRAMME

- Préparer en amont sa prospection

Se préparer physiquement et matériellement  
Déterminer ses priorités en termes de cibles  
Définir ses objectifs  
Etre prêt à sourire au téléphone  
Préparer son argumentaire téléphonique

- Obtenir des rendez-vous de qualité

Trouver et exploiter les bons fichiers et les bons supports  
E-Mailing, mailing, approche directe, rendez-vous clients : avantages et limites  
Décrocher des rendez-vous : franchir les barrage «secrétaires», répondre aux objections  
Se présenter de façon succincte, claire et polie avec les mots justes  
Faire de l'interlocuteur intermédiaire un allié  
Réagir face à un refus et le transformer en réussite

- Gagner la confiance du prospect

Etre à l'écoute, s'intéresser  
Rester souriant et courtois  
Faire preuve d'empathie et de compréhension

- Conclure son appel

Confirmer le rendez-vous  
Le noter  
Laisser ses coordonnées  
Remercier son interlocuteur

### Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.  
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.  
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.  
Formateur expert dans son domaine d'intervention  
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants



Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

