
Programme de Formation

La prospection téléphonique

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tout public amené à développer l'activité commerciale dans sa structure - commerciaux - vendeurs sédentaires



Objectifs pédagogiques

Définir les cibles clients par une approche stratégique préparée

Créer son plan de prospection

Acquérir des techniques de communication efficace

Maîtriser les étapes d'un entretien téléphonique

Développer des aptitudes à la négociation commerciale



Description

- Les bases de la communication

. Définition de la communication

. L'élimination des parasites gênant dans la compréhension

. La pratique de l'empathie

. L'utilisation d'un vocabulaire professionnel et adapté

- La préparation de la prospection

. Créer et organiser un fichier de prospection

. Construire une grille de négociation

. Définir son plan d'entretien téléphonique

- La prise de contact et la présentation de l'offre

. La découverte des besoins

. Le développement de son argumentaire

. L'origine et traitement des objections

. Les pièges et les erreurs à éviter

- L'art et la manière de conclure un entretien

. Déceler les signaux d'achats et les freins

. Savoir prendre congé et consolider sa place chez le prospect/client

- L'organisation de son plan de relance

- . Analyser ses résultats et mettre en place son plan commercial
- . Mettre en évidence du suivi et de l'accompagnement commercial

Prérequis

Savoir communiquer en français (lu, écrit, parlé)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes

Modalités d'évaluation et de suivi

Exercices de simulation et correction en groupe
Elaboration d'une grille d'entretien téléphonique