

Durée : 2 jour(s)

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

Pré-requis

Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises
Etre à l'aise avec l'outil téléphone est un plus

Plan de cours

1. 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

2. 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 barrages «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

3. Gagner la confiance du prospect

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

4. Conclure son appel

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