

Performance commerciale | Prospector par téléphone

2 jours (14h)

Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 12/02/2025

À partir de 880€ NET

Appels sortants : développer son efficacité commerciale.

Objectifs

Avec notre formation prospector par téléphone, vous atteindrez les objectifs suivants :

- Organiser efficacement ses appels sortants pour répondre aux objectifs fixés
- Comprendre la demande du client, par une écoute active, et la prendre en charge avec professionnalisme
- Prendre confiance en soi et appliquer les différentes techniques de vente et de traitement des objections
- Instaurer une relation de confiance dans l'échange au service de la fidélisation du client

Compétences visées

- Planifier et organiser ses appels.
- Connaître et respecter les règles et réglementations en matière de télémarketing et de protection des données.
- Développer une communication claire, concise et convaincante
- Mettre en place une écoute active
- Adapter son discours en fonction du client et de ses besoins.
- Maîtriser les techniques de vente et de clôture d'appels pour obtenir l'engagement du client.
- Apprendre à gérer le stress lié aux appels commerciaux et aux objectifs de vente.
- Être en mesure de répondre aux objections clients et d'installer une relation de confiance avec le client.

Public

Tout collaborateur réalisant des appels sortants dans le cadre d'une démarche commerciale. Assistantes commerciales, télé-conseillers, opérateurs, hotliners, commercial sédentaire

Prérequis : Aucun prérequis

Accessibilité : Notre formation prospector par téléphone est ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation prospector par téléphone est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Performance commerciale | Prospector par téléphone

Programme

Organiser et planifier l'action d'appels sortants

- Déterminer ses créneaux de prospection
- Organiser la journée en fonction d'un secteur / cibles etc...
- Identifier le bon interlocuteur, le bon moment d'appel etc...
- Connaître la réglementation en matière de marketing direct.


Conduire l'entretien téléphonique

- Les techniques pour maîtriser l'entretien et gagner du temps
- Débuter l'entretien téléphonique : se présenter et préciser les raisons de l'appel.
- Centrer l'attention sur votre interlocuteur et ses besoins
- Mettre en place une écoute active,
- Gérer ses émotions dans le dialogue, identifier les sources de mécontentement et instaurer un dialogue serein
- Utiliser la reformulation et renforcer la qualité du dialogue
- Présenter votre offre comme une solution à un besoin et mettre en avant les bénéfices concrets
- Trouver des alternatives pour chacune des objections
- Adopter la méthode de l'entonnoir pour amener votre interlocuteur à s'engager

Terminer l'appel en préparant la suite


- Reformuler les points importants de la conversation
- Inciter votre interlocuteur à les confirmer
- Préparer les prochaines actions à mettre en œuvre
- Installer une relation de confiance durable avec son interlocuteur et positionner un rendez-vous de rappel ou/une action de suivi


Dates & lieux

 26 et 27 mars 2025

 Le Mans

€ 880.00

 03 et 12 juin 2025

 Angers

€ 880.00

