

## Performance commerciale | Prospector par téléphone

2 jours (14h)

Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 29/01/2025

À partir de 880€ NET

Appels sortants : développer son efficacité commerciale.

### Objectifs

- 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**: Formation 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 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

