

## 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





# Performance commerciale | Prospection par téléphone

 16 et 17 octobre 2025

 La Roche sur Yon

€ 880.00

 03 et 04 novembre 2025

 Nantes / St-Herblain

€ 880.00



## Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.



## Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

**Équipe pédagogique** : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

**Méthodes** : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures. Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel. • Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques  
• Une ergonomie simple et adaptée • Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones



## Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.



CEL, IDC, Le Mans,  
Formation Continue  
02 43 21 58 12



Angers, Cholet, Saumur  
02 41 20 49 59



Saint-Herblain, Saint-  
Nazaire  
02 40 44 42 42



La Roche sur Yon  
02 51 45 32 89



Campus CCI Mayenne,  
CCI Mayenne  
02 43 91 49 70