PROGRAMME DE FORMATION

Prospection téléphonique

DURÉE : 2 jours l 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Commerciaux et assistants commerciaux

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser les techniques de communication téléphonique pour capter l'attention, créer de la confiance et convaincre ;

Identifier les principes qui optimisent la communication au téléphone.

Adapter son discours aux différents profils de clients pour optimiser l'impact des appels ;

Stimuler la prise de décision au téléphone.

Conduire un appel structuré et persuasif jusqu'à l'obtention d'un engagement concret.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Formation à destination des commerciaux et assistants commerciaux.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance, sur demande, par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert en relation client et techniques commerciales, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Comprendre les enjeux de la communication par téléphone

- Les fondamentaux d'un échange téléphonique efficace : pourquoi un appel téléphonique est différent d'une interaction en face-à-face ?
- Identifier les atouts et limites du téléphone en vente et en relation client.
- Les pièges à éviter pour capter et maintenir l'attention de son interlocuteur.
- Les biais cognitifs qui influencent la prise de décision.
- Comment notre cerveau réagit aux sollicitations téléphoniques.

03 - Comprendre les enjeux de la communication par téléphone

- Les freins inconscients : manque de repères, peur de l'engagement, besoin de réflexion.
- Comment contourner ces biais et rassurer son interlocuteur.
- Pourquoi est-il plus difficile de prendre une décision par téléphone ?
- Moins de pression sociale et d'engagement immédiat : manque de support visuel et d'informations tangibles.
- L'importance du facteur émotionnel et du climat de confiance.

04 - Adapter sa communication aux différents profils de clients

- Le pressé : Aller droit au but sans être agressif.
- L'indécis : utiliser le questionnement et rassurer.
- Le bavard : recadrer avec bienveillance.
- Le méfiant : établir un climat de confiance, le sceptique, apporter des preuves et structurer ses arguments.
- Le super enthousiaste : transformer l'engouement en engagement.
- La voix, un outil clé de persuasion : ton, débit, pauses stratégiques, comment captiver son interlocuteur ?
- Le sourire s'entend, transmettre enthousiasme et professionnalisme.
- L'écoute active, l'arme secrète des bons commerciaux : comment capter les signaux faibles et reformuler efficacement ?
- S'adapter au rythme et au vocabulaire de son interlocuteur.

05 - Les étapes clés d'un appel persuasif et mises en situation

- Créer un climat de confiance dès les premières secondes.
- Accrocher et capter l'intérêt immédiatement.
- L'art du questionnement pour amener le client à verbaliser son besoin.
- Rendre ses explications claires et concrètes, utiliser le storytelling.
- Traiter les objections fréquentes.
- Conclure efficacement et obtenir un engagement concret.
- Cas pratiques : construction d'un plan d'action individuel.

06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation