Programme de Formation

Prospection téléphonique : convaincre dès les premières secondes

Description

Avec cette formation, vous allez découvrir de nouvelles approches en prospection commerciale, vous les approprier et les mettre en application sur le terrain.

Points Forts

Formation prospection complète : techniques communication téléphonique, prise RDV, traitement objections, cold/warm calling, relances commerciales, posture expert-conseil. Efficacité commerciale garantie.

Public visé

- Toute personne souhaitant maîtriser toutes les techniques de prospection téléphonique et augmenter ses rendez-vous ou ses ventes.

Objectifs pédagogiques

- Prendre confiance en soi et en ses capacités
- Prospecter pour obtenir des rendez-vous, vendre et relancer les propositions commerciales
- Être plus convaincant dans votre accroche grâce à la construction d'un argumentaire

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Description

- Identifier les enjeux de la relation téléphonique en entreprise :
  - Découvrir le paradoxe acheteur-vendeur lié au premier contact
  - Identifier les peurs vis-à-vis de la prospection téléphonique
  - Identifier les difficultés de la communication interpersonnelle
  - Choisir des objectifs pour se motiver à téléphoner
  - Identifier les satisfactions personnelles que procure la démarche
  - Relativiser les difficultés
  - À la fin de la séquence de formation, les participants sauront identifier les difficultés de la communication téléphonique et s'en prémunir.
- Maîtriser les techniques de la communication téléphonique :
  - Reconnaître facilement les composants de la communication interpersonnelle
  - Situer l'impact des communications verbales, non verbales et paraverbales dans une conversation téléphonique
  - Pratiquer l'art de la concision et de la clarté dans une communication téléphonique
  - Identifier ce qui pollue une communication téléphonique
  - Résoudre les problèmes d'imprécision dans ses propos
  - Employer un langage clair et précis
  - À la fin de la séquence de formation, les participants sauront mettre en pratique une

communication positive et épurée.

- Pratiquer la prospection avec la prise de rendez-vous téléphonique :
  - Préparer sa matière
  - Définir son objectif d'appel
  - Reconnaître et mémoriser les étapes de la vente lors de la prise de rendez-vous
  - Se présenter aux assistant(e)s (au standard)
  - Comprendre et traiter facilement le barrage des assistant(e)s
  - Conclure avec les assistant(e)s
  - Se présenter au décideur
  - Résoudre l'argumentation téléphonique
  - Comprendre et pratiquer les techniques
  - Adapter facilement son style de vente à sa personnalité
  - Appliquer les techniques de questionnement en fonction des situations de négociation
  - Comprendre et pratiquer l'écoute active
  - Renforcer son assertivité
  - Résoudre définitivement le traitement des objections
  - Conclure avec le décideur
  - Préparer le scénario d'appel
- Recentrer sur les techniques qui permettent de se synchroniser avec son interlocuteur :
  - Comprendre comment la communication verbale permet de maîtriser un entretien de vente
  - S'appuyer sur le verbal de son interlocuteur pour rebondir
  - Comprendre l'intérêt de la prise de notes
  - À la fin de la séquence de formation, les participants pourront différencier les techniques de communication et les utiliser selon leur efficacité dans les étapes de la vente.
- Évaluer ses techniques de ventes
  - Différencier les techniques de prospection directe
  - Le "cold calling"
  - Le "warm calling"
  - Le "hot calling"
  - Différencier les techniques pour défendre son prix
- Gérer ses relances commerciales :
  - Effectuer une relance suite à une proposition commerciale ou un devis
  - Choisir le moment de la relance
  - Adapter ses arguments la relance commerciale
- Conclure différemment
  - Identifier l'intérêt d'adopter une posture d'expert-conseil dans la vente orientée client
  - Conclure sur le besoin
  - Amener le prospect à conclure lui-même
  - À la fin de la séquence de formation, les participants sauront choisir les techniques de vente et de négociation en fonction de leur approche en prospection directe.

Prérequis

- Un questionnaire de positionnement sera réalisé au préalable pour adapter la formation à vos besoins

Modalités pédagogiques

- Exercices concrets
- Cas pratiques
- Quiz d'évaluation des connaissances

Moyens et supports pédagogiques

- La mise en œuvre de jeux (quizz, sondages, photolangage, brainstorming...) dans le mode d'apprentissage a pour objectif de : Accroître les compétences et augmenter l'attention, Former plus rapidement sur des concepts (techniques de vente et de négociation), Redonner de la confiance en permettant le droit à l'erreur, Ancrer les savoirs
- La formation se découpe en 3 séquences :
  - Diagnostic (cerner le niveau de connaissance des participants, entreprendre, réfléchir),
  - Investigation (résolution de problèmes, échanges argumentés),
  - Simulation (exercices, mises en situation), Auto-évaluation

Modalités d'évaluation et de suivi

- Positionnement en amont de la formation :
  - Un quiz de consolidation des pré-requis sera administré en amont de la formation
- Suivi « pendant » :
  - Feuilles de présence
  - Exercices pratiques
  - Évaluation « fin de formation »
  - Évaluation des acquis en fin de formation
  - Formulaires d'évaluation de la formation
- Évaluation à froid :
  - Suivi post-formation : Questionnaire de satisfaction à j+60