



ÊTRE CONVAINCANT DANS SA PROSPECTION TELEPHONIQUE

INFORMATIONS

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Commerciaux
- Téléprospecteurs
- Vendeurs sédentaires
- Gérants de TPE-TPI

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

La téléprospection reste un outil d'avant-vente utile et indispensable à toutes les personnes en charge du développement des ventes d'une entreprise.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- » Savoir fixer des objectifs de communication interne et externe
- » Comprendre et utiliser les outils de communication
- » Savoir entreprendre les actions à mener
- » Responsabiliser l'encadrement

LE PROGRAMME DE LA FORMATION

1. Connaître les particularités de la communication téléphonique

- Schéma de la communication, Émetteur/Récepteur
- Déperdition du message
- Avantages et inconvénients du téléphone

2. Avoir une attitude positive au téléphone

- Apprendre à maîtriser sa VOIX
- Se mettre en phase d'ECOUTE ACTIVE
- Adapter son cadre de référence avec l'EMPATHIE

3. Utiliser des mots adaptés

- Faire des phrases simples et utiliser la règles des 4C
- Parler au temps présent de manière POSITIVE
- Différencier les mots noirs et vagues des mots forts

4. Structurer son appel et son argumentaire

- Appliquer la méthode AIDA
- Positionner son marketing vis à vis du prospect
- Découvrir l'argumentaire
- Gérer les principales objections

5. Préparer une session de téléprospection

- Se fixer des objectifs
- Prévoir une phase de test
- Faire un tableau de suivi