
Programme de Formation

La prospection téléphonique

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tout public francophone amené à développer l'activité commerciale dans sa structure - commerciaux - vendeurs sédentaires



Objectifs pédagogiques

Définir les cibles clients par une approche stratégique préparée

Créer son plan de prospection

Acquérir des techniques de communication efficace

Maîtriser les étapes d'un entretien téléphonique

Développer des aptitudes à la négociation commerciale



Description

- Les bases de la communication
 - . Définition de la communication
 - . L'élimination des parasites gênant dans la compréhension
 - . La pratique de l'empathie
 - . L'utilisation d'un vocabulaire professionnel et adapté

- La préparation de la prospection
 - . Créer et organiser un fichier de prospection
 - . Construire une grille de négociation
 - . Définir son plan d'entretien téléphonique

- La prise de contact et la présentation de l'offre
 - . La découverte des besoins
 - . Le développement de son argumentaire
 - . L'origine et traitement des objections
 - . Les pièges et les erreurs à éviter

- L'art et la manière de conclure un entretien
 - . Déceler les signaux d'achats et les freins
 - . Savoir prendre congé et consolider sa place chez le prospect/client



- L'organisation de son plan de relance
- . Analyser ses résultats et mettre en place son plan commercial
- . Mettre en évidence du suivi et de l'accompagnement commercial

Prérequis

Sans objet

Modalités pédagogiques

Une pédagogie active est mise en place tout au long de cette formation. Cette pédagogie favorise la compréhension des exposés théoriques, l'échange de pratiques et de points de vue.

Réalisation de travaux pratiques sous forme d'atelier et temps d'échanges/restitution

Analyse de situations par les participants, réflexions individuelles et collectives et mutualisation de bonnes pratiques

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

Modalités d'évaluation et de suivi

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter

Un quiz de 10 questions, d'une durée de 15 minutes, est à réaliser en fin de formation. La validation nécessite un minimum de 70 % de bonnes réponses.

Evaluation formative au long cours de la formation au moyen de mises en situation, d'exercices pratiques réalisés sous la responsabilité du formateur