

# VENDRE LE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

COMMERCIAL  
VENTE

## Les mots pour convaincre

Avant, je passais beaucoup d'appels avec de faibles résultats. J'ai maintenant compris comment mieux convaincre mes prospects de nous rencontrer.

Adeline (commerciale)



2 jours soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

## PUBLIC

- Assistantes commerciales.
- Téléprospecteurs(trices).
- Commerciaux.

## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Prendre du recul sur leurs habitudes ;
- Enrichir et renouveler leur approche ;
- Trouver une nouvelle motivation ;
- Améliorer le taux de réussite.

## MÉTHODE

- Mises en situation progressive en 4 étapes.
- Préparation des jeux de rôle en sous-groupes.
- Jeux de rôle enregistrés par équipe de 2 et analysés en groupe.
- Ateliers « ping-pong ».

En fin de séance : formalisation d'objectifs individuels de progrès.



Réf. RDV

## PROGRAMME

### Préambule

- Quels sont les avantages et les inconvénients de la démarche commerciale à distance ?
- Quelles sont les règles à respecter pour s'inscrire dans une démarche professionnelle ?

### Le standard

#### L'importance des premiers mots

- Comment se présenter pour éveiller l'intérêt et réduire le filtrage.
- Comment créer un lien personnel avec les personnes du premier accueil (standard, secrétariat).
- Comment réagir face aux barrages habituels.

### Le décideur

- Quelles sont les attitudes et les mots qui provoquent le rejet dans les premières secondes ?
- Comment débiter l'entretien dans un climat favorable, comment ouvrir le dialogue, attirer l'attention.
- L'art du questionnement : comment obtenir les informations essentielles.
- Comment désamorcer les objections principales et rechercher l'adhésion avant la proposition de rencontre.
- Quels mots utiliser pour mettre en avant l'intérêt du rendez-vous, comment varier et adapter son argumentaire en fonction de l'activité du client et du statut du décideur.
- Savoir traiter les objections avec concision et conviction, l'art du rebond : savoir enchaîner pour prendre le rendez-vous et engager à la décision immédiate.
- Conclure utile selon les résultats de l'entretien