

# PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE



Réf. MPR

## Trouver de nouveaux clients par téléphone

« Cette méthode va sans doute me réconcilier avec le téléphone [...]. J'ai aussi appris à prendre rendez-vous avec moi-même pour dégager du temps pour la prospection. »

Julie (commerciale terrain)



2 jours soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

## PUBLIC

- Assistantes commerciales.
- Téléconseiller(e)s.
- Commerciaux sédentaires.
- Commerciaux-terrain.

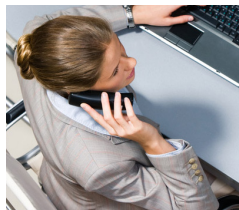
## OBJECTIFS

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

- Appris à préparer, à structurer et à varier leurs contacts ;
- Expérimenté une méthode pour maîtriser chaque étape de l'entretien ;
- Compris comment rendre efficace leur démarche pour atteindre leurs objectifs.

## MÉTHODE

- Apport théorique sur les fondamentaux de la communication téléphonique.
- Jeux de rôle enregistrés à partir de cas vécus.
- Evaluation et formalisation d'objectifs de progrès.



## PROGRAMME

### Introduction

- Faire émerger les freins éventuels liés à la prospection et échanger entre pairs
- Expliquer la nécessité d'une dynamique d'appels pour obtenir des résultats
- Démontrer la nécessité d'avoir une démarche organisée et structurée

### ORGANISER SA PROSPECTION

#### En amont

- Planifier son activité quotidienne et hebdomadaire pour gagner en régularité et s'imposer de s'y tenir
- Identifier la procédure à mettre en place : quels documents envoyer avant les contacts ? Quoi confirmer ? Quand relancer et avec quel objectif ?

#### En aval

- Mettre en place un tableau de bord : le suivi des actions (appels utiles, résultats, relance)

### ATELIER 2 : PREPARER SES APPELS SORTANTS

- Rechercher avant chaque appel les informations utiles à la bonne connaissance de l'environnement du prospect
- Préparer son organisation se préparer son discours : objectif, trame, script
- Se préparer psychologiquement

### ATELIER 3 : LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION TELEPHONIQUE

- Quels sont les atouts et les limites de la relation téléphonique ?
- Comment réussir sa prise de contact ?
- Comment utiliser sa voix pour faire passer mon message ?
- Quelles sont les attitudes favorables pour se montrer professionnel ?
- Quels sont les tics habituels du langage qui parasitent la qualité des contacts et qui peuvent provoquer des réactions négatives ?
- Comment se faire comprendre dans un langage simple ?

### ATELIER 4 : PROSPECTER PAR TELEPHONE : GAGNER EN METHODOLOGIE

- Quoi dire pour franchir le barrage, identifier et obtenir le décideur ?
- Comment accrocher très rapidement ?
- Comment argumenter et savoir répondre à toutes les objections habituelles ou inattendues ?
- Conclure avec un résultat palpable et mettre en perspective un prochain contact avec un objectif précis : s'impliquer et impliquer le prospect.