



**FLC FORMATION**

## REUSSIR SA PROSPECTION TELEPHONIQUE

**DUREE** : 2 jours soit 14 heures

**PUBLIC** : Tout public du domaine de la vente utilisant le téléphone dans ses activités professionnelles

**PREREQUIS** : Aucun

### MODALITES ET DÉLAI D'ACCES À LA FORMATION

Accès direct Proposition pédagogique et financière adaptée (devis, programme, planning).

Accès dès signature de la convention ou du contrat de formation.

### METHODE PEDAGOGIQUE

Notre approche est active, basée sur l'écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées. Les progressions reposent sur des contenus théoriques et des mises en pratique

### PLATEAU TECHNIQUE

Méthodes et ouvrages, téléphones, caméscope, rétro projecteur, vidéo, CDROM, et documents professionnels

### SUPPORT DE COURS

Un document de synthèse est remis à chaque participant

### FORMATEURS

Tous les formateurs en management sont diplômés et spécialisés dans leurs domaines d'intervention et ont acquis une expérience très significative en entreprise

### EVALUATION DE LA FORMATION

Une évaluation en début de formation permet de situer les acquis de chacun et de déterminer les manques. Des bilans sont proposés à la fin de chaque thème abordé pour en vérifier l'acquisition. Une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de mesurer la progression en termes d'acquisition des compétences

### OBJECTIF A ATTEINDRE

- Maîtriser les bases de la prospection téléphonique - Acquérir les techniques de la vente au téléphone - Développer son argumentaire de vente selon la stratégie commerciale (faire face aux objections, etc.) - Savoir organiser ses actions commerciales

### COMPETENCES A ACQUERIR

#### PROGRAMME S'ORGANISER POUR UNE PROSPECTION EFFICACE

- Se fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs
- Préparer son fichier, cibler les contacts
- La préparation matérielle, physique et psychologique
- Construire son argumentaire (le guide de conviction)

#### LES FACTEURS DE REUSSITE DE LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE

- La voix
- Le langage positif et valorisant
- Les comportements et attitudes

#### LES ETAPES DE L'ARGUMENTAIRE

- La prise de contact
- La phrase d'accroche
- La découverte
- L'argumentation personnalisée
- Les objections
- La conclusion
- La porte ouverte
- La prise de congé

#### LE SUIVI DE LA PROSPECTION

- La relance
- La fidélisation
- Les plans d'action

#### ACCESSIBILITÉ

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute question concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, une référente Handicap se tient à votre disposition.