

## **Actif Diffusion Nature Formation**

**9 rue Cure Bourse**

**38320 Eybens**

SIRET : 812 948 610 00017

N° agrément : 843 806 685 38

### **PROGRAMME DE FORMATION**

#### ***Prospecter et vendre par téléphone***

#### **OBJECTIFS**

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- maîtriser les techniques de communication par téléphone et parfaire son efficacité commerciale en émission et / ou en réception d'appels
- maîtriser les outils pour vendre, fidéliser ses clients ou obtenir des RDV qualifiés par téléphone en sachant argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur

#### **PUBLICS ET PRE-REQUIS**

Public : Responsable de magasin, gérant d'entreprise, commerciaux, chargés de relation client ou toutes personnes amenées à négocier

Pré requis : sans

#### **DUREE**

La formation sera d'une durée de 28 h.

#### **METHODES PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT & RESSOURCES PEDAGOGIQUES**

La formation se déroule dans les salles du Centre W, 9 rue CURE BOURSE, 38320 Eybens.

Alternance d'étude de cas concrets, de jeux de rôle et d'exposés théoriques.

Utilisation du paper-board, rétroprojecteur, support papier, informatique

Une pédagogie participative et interactive qui permet d'accompagner chaque stagiaire dans la recherche de son propre mode de fonctionnement

La formation est assurée par Mr Claude SOULLIER, chef d'entreprise depuis 30 ans.

En présentiel, un support de formation est remis en version papier à chaque stagiaire.

En distanciel, le support de formation est adressé par mail au stagiaire à l'issue de la formation.

#### **CONTENU**

##### **Se préparer et maîtriser les techniques spécifiques de communication par téléphone : (10 h)**

L'intérêt de se fixer des objectifs SMART (Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini)

Développer son fichier clients, identifier la typologie de son client et s'adapter

Les bonnes attitudes pour avoir de l'impact au téléphone

Adopter une communication positive et valorisante en maîtrisant le vocabulaire commercial

Préparer son Elevator Pitch Commercial pour accrocher le prospect

##### **Maîtriser chaque étape de l'entretien commercial au téléphone : (18 h)**

Passer les barrages pour obtenir le bon interlocuteur

Créer un climat de confiance : écouter pour identifier les besoins de son interlocuteur, questionner et reformuler lors de la phase découverte

Argumenter et convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés

Maîtriser sa prise de contact et son pitch au travers de mises en situation

Être force de proposition et détecter le moment opportun pour proposer

Anticiper et gérer les objections

Verrouiller l'entretien, conclure et créer une fiche contact

Générer des résultats : ventes ou prises de RDV

#### **MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION**

Questionnaire de positionnement réalisé au démarrage de la formation.

La méthode d'évaluation mis en œuvre au terme du stage : mises en situation reconstituées et/ou QCM

L'évaluation de la satisfaction stagiaire est réalisée au terme de la formation au moyen d'un questionnaire.

A l'issue de la formation une attestation de fin de formation sera remise au stagiaire par notre organisme.

### **PRIX DE LA FORMATION**

Pour connaître notre grille tarifaire, veuillez nous consulter

### **DATE ET LIEU DE LA FORMATION**

Tout au long de l'année 2024

A la demande des candidats

### **MODALITES ET DELAIS D'ACCES**

Etudes et analyse des besoins

Fiche d'inscription

Formation organisée tout au long de l'année 2024, à la demande, en INTER ou en INTRA

### **CONTACT ET ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Mr Claude SOULLIER – Dirigeant, Formateur Professionnel et Référent Handicap Actif Diffusion Nature

[claudesoullier@gmail.com](mailto:claudesoullier@gmail.com)

06 30 84 63 13

Vous aurez une réponse sous 48 heures

Prévoir votre inscription un mois avant le début de la formation le temps de faire l'audit de vos besoins

Mise à jour : janvier 2024