

**PROGRAMME DE FORMATION**  
***Prospecter et vendre par téléphone***

**OBJECTIFS** \_\_\_\_\_

L'objectif de cette formation est de :

- 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** \_\_\_\_\_

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

**DUREE** \_\_\_\_\_ La

formation sera d'une durée de 28 h.    Date de début : 28/10/2019    Date de fin : 31/10/2019

**MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT** \_\_\_\_\_

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...

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.

**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

**SUIVI ET EVALUATION** \_\_\_\_\_

Pendant le stage il y aura des mises en situation.

L'outil d'évaluation mis en œuvre au terme du stage : questions orales.

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

