



PROGRAMME DE L'ACTION DE FORMATION REALISEE « Réussir sa prospection téléphonique »

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de :

- **Découvrir les techniques de base de la prospection téléphonique.**
- **Renforcer son assertivité au téléphone**
- **Gérer efficacement les prises de RDV**

Public et Prérequis : Public en relation client. Aucun pré requis.

Délai d'accès : Limite d'inscription 15 jours avant la date de démarrage de la formation.

Durée et lieu : 14h00 heures dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation 114-116 rue Albert Poulain 08700 Nouzonville.

Contenu pédagogique :

Identifier son offre et sa demande

Quelles sont les compétences et services de l'entreprise ?

Définir les éléments différenciants par rapport à la concurrence

Déterminer sa cible : à qui proposer l'offre de l'entreprise ? Exploiter le fichier clients en place

Découvrir les spécificités de la communication téléphonique :

Les techniques d'écoute active

La voix, la respiration, la posture

Les mots et expressions à dire et à ne pas dire

La règle des 4 C pour délivrer un message

S'approprier la méthodologie de la prospection téléphonique :

L'objet de la prospection : qualification, prise de rdv, vente ?

La préparation à la prospection : Rédiger sa phrase d'accroche

Franchir les barrages

Le plan d'appel : adapter son argumentaire en fonction de son interlocuteur

Apprendre à conclure efficacement

Le compte rendu de l'entretien

Le RDV téléphonique de relance

Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Apports théoriques et méthodologiques. Exercices pratiques.

Mises en situation. Enregistrements téléphoniques avec feed-back.

Elaboration d'un plan de progrès personnel.

Remise d'un livret au stagiaire.

Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence et de formation individualisée

Modalités d'évaluation : à chaud (contrôle continu -test ou quizz-mises en situation) et à froid (réunion questions/réponses).

Moyens techniques : Salle, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, smartphone.

Tarif : sur demande.

L'intervenante : Isabelle GILLE formatrice depuis 2010, certifiée formatrice ICPF & PSI CNEFOP et référencée Datadock depuis juillet 2017, formée au Codéveloppement Professionnel depuis mars 2019.

Contact : Pour tous renseignements complémentaires : Isabelle Gille 06/07/65/42/21 – isabelle.gille@ausus.fr

Accessibilité personnes handicapées : Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à me contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Document mis à jour le 25/10/20