

LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS

- Acquérir une méthode de prospection structurée et efficace.
A l'issue du stage, le participant maîtrise :
- les différentes étapes de la prospection téléphonique
 - l'importance du comportemental
 - l'écoute active
 - les techniques d'argumentation et de réponse à objections
 - les techniques de suivi

PROGRAMME

RÉF. COPT

- > Durée : 2 jours
- > Profil participants :
 - Tous collaborateurs utilisant la prospection téléphonique dans son activité commerciale
- > Pré-requis :
 - Aucun
- > Calendrier 2007 Paris :
 - 14 et 15 juin
 - 18 et 19 octobre
- > Tarif : 700 EUR HT
- > Intra-entreprise : OUI
 - Nous consulter

LES + DE RLT CONSULTING

- > NOS OPTIONS À LA CARTE :
 - COACHING INDIVIDUEL
 - PERSONNALISATION INTRA

> PRÉPARER SA PROSPECTION

- préparation psychologique
- attitude vendeur
- renseignement fichier
- définition de l'objectif

> STRUCTURER SON ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

- personnaliser la relation téléphonique
- reconnaître et accéder au décideur
- définir les accroches commerciales
- découvrir les besoins
- adopter un discours efficace
- savoir écouter activement
- traiter les objections
- les erreurs à éviter
- les mots interdits

> SAVOIR CONCLURE L'ENTRETIEN

- repérer les signaux positifs
- techniques de conclusion
- reformulation des éléments de prise de rendez-vous

> METTRE EN PLACE LES RELANCES TÉLÉPHONIQUES

- mettre en œuvre un programme de relance
- rappeler le contexte
- mettre en avant sa rigueur

> ÉVALUER SES PERFORMANCES

- tenir son tableau de bord

> SYNTHÈSE

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- > Exposé du Formateur à l'aide de diaporamas animés
- > Illustrations par des exemples et des cas concrets
- > Méthodes pédagogiques actives favorisant la construction du savoir faire et du savoir être :
 - études de situations de vente
 - jeux de rôle thématiques menés par le Formateur
 - mises en situation, évaluations et observations par les participants eux-mêmes