

# SMART & COM FORMATION

## PROSPECTION TELEPHONIQUE – NEGOCIATION ET VENTE

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone auprès de prospects qualifiés,
- Établir un plan de prospection efficace et professionnel,
- Maîtriser la réfutation des objections et son argumentation,
- Renforcer son assertivité au téléphone par des outils simples et Optimiser les méthodes de travail.

PUBLIC : Commerciaux - Vendeurs sédentaires - Technico-commerciaux – Collaborateur commerciaux. Tout professionnel souhaitant développer son portefeuille clients.

PRE-REQUIS : Avoir des notions commerciales pour suivre la formation prospection téléphonique.

### PROGRAMME :

- La préparation à la prospection téléphonique : les fichiers et les bases de données,
- Les jours et les heures pour optimiser ses contacts : Se fixer des objectifs ambitieux et réalistes, enrichir et compléter un fichier de prospection,
- Structurer un entretien téléphonique : Les aspects psychologiques de la rencontre virtuelle prospect / téléprospecteur. Le plan d'un entretien téléphonique. Concevoir son propre guide en intégrant des expressions gagnantes,
- Franchir les barrages et passer les standards et les secrétariats : Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages,
- La prise de contact avec le prospect : La phrase d'accroche, l'assertivité au téléphone, créer un climat propice au développement de son argumentaire, savoir rassurer son prospect pour assurer un appel de qualité,
- La qualification d'un prospect : La qualification directe, les bonnes questions, le questionnaire de qualification,
- De la fiche technique à l'argumentaire : savoir présenter son offre :  
Quels arguments pour quels besoins,  
Choisir - Classer - Ajuster - Présenter ses arguments,
- La réfutation des objections :  
Savoir répondre aux objections et présenter ses arguments,  
La réfutation des objections les plus courantes,
- La conclusion d'un appel :  
Repérer les signaux d'achats et les freins à l'achat,  
Quand et comment conclure,
- La Relance téléphonique : La persévérance comme outil infaillible de développement, le plan de relance, gérer ses fichiers pour mieux relancer,
- Communication et prospection par téléphone : La communication verbale et non verbale, le vocabulaire professionnel, le principe de la synchronisation.

# SMART & COM FORMATION

## ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION :

Formation en intra-entreprise à destination d'un groupe de 8 personnes maximum.

- Mise à disposition d'un livret d'accueil, d'un règlement intérieur,
- Attestation de présence,
- Fiche d'évaluation individuelle de formation, Support de cours formation prospection téléphonique,
- Formation animée par une formatrice qualifiée du Titre de formateur Niveau III inscrit au RNCP du Ministère du Travail et de l'Emploi.

DUREE : 3 jours en intra entreprise – 7h par jour - Horaires : 9h00-12h30/13h30-17h00

## MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- Exposé interactif dont le fil conducteur est l'entreprise,
- Apports théorique et pratique,
- Appels simulés ou réels (suivant demande) avec écoute, analyse et correction des entretiens enregistrés,
- Elaboration des guides d'entretien et des réponses aux objections,
- Diaporamas.

## FORMATEUR/TRICE :

CONDITION DE REALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement.