

Organiser une prospection téléphonique efficace 1 jour

Objectif général

A l'issue de cette journée, vous pourrez décrocher de nouveaux clients par téléphone. Vous connaîtrez les règles de la communication téléphonique, vous saurez structurer vos entretiens et vous organiser pour optimiser le rythme de vos relances.

Public

Chef d'entreprise, artisan et leur conjoint, salarié

Durée

7 heures

Pré-requis

Avoir une bonne communication orale

Plages horaires

De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Programme

Matin

☞ *Comprendre les règles de la communication*

- Les techniques de communication : écoute active, reformulation, questionnement...
- Les spécificités de la communication téléphonique : l'importance de la voix, de l'intonation...

☞ *Préparer sa prospection téléphonique*

- Le plan d'actions : le ciblage et la fixation des objectifs
- Le guide d'entretien

Après-midi

☞ *Structurer l'entretien téléphonique*

- L'entrée en matière, l'argumentaire de vente
- La réponse aux objections, la reformulation et la conclusion

☞ *Optimiser l'organisation de sa prospection téléphonique afin de la rendre plus efficace*

- L'élaboration d'une fiche de synthèse d'entretien
- Les outils de suivi (tableau de bord) et le plan de relance

Moyens et encadrement pédagogique

- Atelier participatif en groupe restreint (12 personnes maximum).
- Animation par un consultant expert dans le domaine
- Outils et supports pédagogiques, exercices pratiques.
- Evaluation et remise d'une attestation de formation.

Pour plus d'informations

Service Formation Continue - Par territoire :

04 : formationcontinue04@cmar-paca.fr
04 92 30 90 97 - 06 70 27 71 76

05 : formationcontinue05@cmar-paca.fr
04 92 52 80 15

06 : formationcontinue06@cmar-paca.fr
04 92 12 53 45

13 : formationcontinue13@cmar-paca.fr
04 91 32 24 70

83 : formationcontinue83@cmar-paca.fr
04 94 61 99 65

84 : formationcontinue84@cmar-paca.fr
04 90 89 20 40

<https://www.cmar-paca.fr/catalogues-des-formations>