

INTITULE DE LA FORMATION « OPTIMISER SA PROSPECTION TELEPHONIQUE »

Durée totale de la formation : 7 heures – 2 modules de 3h30 - **Lieu :** En Visio sur Zoom
Nb de participants maximum à la formation : 10 - **Budget de la formation :** 325 € HT par participant
Intervenant : Sylvie Da Silva

Public concerné :

Personne en situation de vente par téléphone

Pré requis :

Etre au contact client – Avoir une connexion internet

Objectifs de la formation :

- Prospecter et trouver de nouveaux clients.
- Utiliser les techniques de vente et de relation client par téléphone pour être plus performant.
- Gagner en efficacité, améliorer votre professionnalisme en communiquant mieux.

Moyens techniques et outils mis à disposition :

Formation animée en Visio sur Zoom sous forme de classe virtuelle
Accès à l'espace formation du site

Moyens et méthodes pédagogiques :

Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail
Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur.
Construction d'un guide de prospection

Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :

Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation
Test de connaissances d'entrée en formation sur son niveau de prospection commerciale
Validation des acquis : Réalisation et validation des mises en situation professionnelle
Envoi d'une évaluation de la formation / Remise d'une attestation de formation

« OPTIMISER SA PROSPECTION TELEPHONIQUE »

Introduction (30 min) : Présentation de l'environnement Zoom, de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Débriefe du test de connaissances d'entrée en formation (questions / réponses)

MODULE 1 (3h)

Réflexion sur notre métier de commercial

Notre stratégie et nos objectifs d'appel

Nos atouts pour convaincre

Quelle est la posture pour un échange gagnant-gagnant ?

L'importance du langage verbal et du non verbal

Tenir compte des besoins fondamentaux

Quels sont vos avantages relationnels ?

La confiance en soi - **Exercice : Identifier ses forces et ses faiblesse)**

S'adapter à chaque particularité client

S'imposer et rester leader de l'entretien client

Personnalisation de la relation - **Exercices collectifs de communication (méthode DISC)**

MODULE 2 (3h30)

Réussir son entretien de prospection

Les étapes incontournables pour convaincre

Elargir notre écoute : quels éléments obtenir, quelles questions poser ?

Pratiquer l'écoute active et positive

Questions ouvertes/fermées/de découverte/de motivation

Argumenter et personnaliser : les mots qui font « mouche »

Exercice : Construire un argumentaire adapté

Conseiller et vendre nos « plus »

Recevoir les objections et les transformer en appui pour convaincre

Technique de réponse à l'objection

Les particularités de la prospection téléphonique

Quelques techniques pour obtenir plus de rendez-vous

Conclure en dynamique

Quelques techniques pour conclure

Laisser une empreinte forte dans tous les cas en fin d'entretien

Evaluation : Mises en situation sous forme de jeux de rôles débriefées et corrigées avec le formateur

Contact :

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr

Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :

Pour vous inscrire à notre formation, merci de contacter avant le début de la formation : Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr pour obtenir votre bulletin d'inscription.

Complétez-le et envoyez-le par courriel à : contact@travelpformations.fr

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

Accessibilité aux personnes handicapées :

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr