C L' Homme Conseil
Développeur du Capital Humain

PROGRAMME COMMERCIAL
DOPER SA PROSPECTION TELEPHONIQUE

Céline LANGLOIS
Référente pédagogique, administrative et PSH
06 51 45 42 66
www.clhommeconseil.com
celinelanglois@clhommeconseil.com

LES **3 OBJECTIFS OPERATIONNELS** DE LA FORMATION

1. SAVOIR PRÉPARER SA SÉANCE D'APPELS
2. CONSTRUIRE SON ARGUMENTAIRE DE PROSPECTION
3. CONNAÎTRE LA TECHNIQUE DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

PROGRAMME

1 SE PREPARER

- Rédiger une accroche percutante
- Maîtriser la structure de l'appel
- Construire un argumentaire téléphonique
- Se fixer un objectif par séance
- Identifier les réponses aux objections

2 S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Connaître les spécificités de la communication par téléphone
- Adopter les attitudes et les expressions gagnantes
- Développer sa communication verbale et para-verbale

3 OBTENIR DES RENDEZ-VOUS QUALIFIES

- Savoir franchir les barrages
- Traiter les objections, rebondir sur le rendez-vous
- Personnaliser sa prise de congés
- Préserver la relation en toute circonstance
- Se remotiver après un refus

4 EVALUER ET SUIVRE SA SEANCE D'APPELS

- Programmer des séances de phoning et s'y tenir
- Mesurer son taux de transformation
- Enregistrer les informations dans le fichier commercial
- Planifier et suivre ses relances

VALIDER SON PLAN D'EVOLUTION PERSONNEL (PEP)

- Identifier ses axes de progrès et définir son plan d'action

DUREE

2 jours - 14h
Format distanciel nous consulter

PUBLIC

Commercial(e), commercial(e) sédentaire, assistant(e) commercial(e) et tout collaborateur qui prend des rendez-vous par téléphone
Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter

PRE REQUIS

Aucun

ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation

TARIFS

Un devis est établi après analyse de vos besoins

PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entrainement
- Des ateliers courts en petits groupes pour des réponses personnalisées
- Une pédagogie positive qui repose sur l'entraide, l'intelligence collective
- Une stratégie d'apprentissage orientée à 70% vers l'action
- Connexion Internet / PC / Micro / Caméra / Téléphone

MODALITES D'EVALUATION

- AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement
- PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation)
- APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation
- APRES : Suivi post- formation à la carte

SANCTION

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

LES + DE LA FORMATION

- Intervenante avec 20 ans d'expérience en commercial et management
- Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- Des études de cas à partir de situations vécues
- Construction d'un Plan d'Evolution Personnel

Consultez le taux de satisfaction: http://clhommeconseil.com/avis.php