



**Intitulé de la formation :** FORMATION-TRAINING à LA PROSPECTION TELEPHONIQUE « Réussir ses séances de Prospection »

**Objectif professionnel :** Acquérir les techniques et méthodes de communication commerciale au téléphone

**Objectifs opérationnels de développement des compétences professionnelles**

*Augmenter le nombre de RDV pris*

*Préparer et organiser sa Prospection Téléphonique*

*Être à l'aise et en confiance dans la relation commerciale au téléphone dans le cadre d'appels de Prospection*

*Développer la capacité à créer un relationnel et inspirer la confiance pour convaincre*

*Avoir des outils de pilotage et quantitatif et qualitatif de son activité de Prospection*

**Durée :** 2 jours consécutifs en intra soit 14 heures en présentiel ou en distanciel

Horaires : 9h-12h30 / 14h-17h30

**Programme de formation et de développement des compétences professionnelles**

Thème 1 : Préparer et Organiser sa Prospection

Les leviers d'efficacité : Attitude, Connaissance, Techniques de Communication, Confiance, Motivation

« Ce qu'il faut absolument éviter »

Les règles de base de l'utilisation de l'outil Téléphone

Les comportements à adopter au téléphone

Définir son discours en fonction du ciblage

Maîtriser sa Méthode de Vente « PROSPECTION TELEPHONIQUE »

Partage d'expériences sur Le constat de l'exercice actuel :

Quels sont les écarts ?

Quels sont les efforts à mettre en œuvre ?

Thème 2 : Les étapes de la Démarche Commerciale de Prospection Téléphonique

Avec le standard (est considéré comme standard tout interlocuteur autre que notre cible) :

- S'en faire un allié,
- Se présenter
- Demander directement la cible
- Répondre au standard et « garder la main »
- Se donner l'opportunité de qualifier le prospect
- Faire face aux barrages, à la résistance du standard

Avec la cible :

- LA PRISE DE CONTACT pour créer le lien, préciser l'objet de l'appel, renforcer la confiance et valider sa disponibilité et son adhésion.
- La Découverte pour qualifier
- Le « PITCH » pour préciser en quelques mots la proposition de valeurs de l'offre
- La Création du Pitch
- Le traitement des objections
- LE CLOSING pour obtenir l'engagement

Thème 3 : Savoir évaluer et piloter sa performance quantitative et qualitative

- Le tableau d'activité
- L'auto-diagnostic des compétences

Thème 4 : L'Atelier de Prospection,

Les participants passent des appels Prospects.



## **FICHE PROGRAMME BDH CONSEIL OF référencé DATADOCK**

Débriefing du groupe sur les bonnes pratiques mises en œuvre et apport de conseils opérationnels pour optimiser sa performance.

### **Public concerné**

Commercial, ingénieur commercial, téléprospecteur, assistant commercial

### **Prérequis**

Comprendre, parler, écrire le français.

### **Méthode pédagogique**

Méthode interrogative :

Un système de questions/réponses amène les participants à raisonner et construire un cadre à leur rythme,

Permet la participation de tous.

Les questions et réponses des participants eux-mêmes facilitent l'évaluation et la progression de façon permanente.

Une batterie d'exercices, d'outils, autodiagnostic, jeux de rôles concrets, alimente ces méthodes pour rester au plus près des situations vécues par les participants.

Les participants sont mis tour à tour dans l'action et dans la réflexion.

### **Techniques pédagogiques**

La méthode d'animation est basée sur la maïeutique, l'expérientiel et le training.

Etudes de cas

Jeux de rôle

Entraînement

Outils digitaux de collaboration en ligne

### **Identité et qualités du Prestataire**

Le Prestataire est Stéphane DELATTRE, Consultant-Formateur-Executive Coach. Le Prestataire dispose des compétences techniques, professionnelles pratiques ou théoriques en rapport avec le domaine de connaissances concerné, et la capacité à transmettre ses connaissances et compétences.

Le programme sera intégralement exécuté par le Prestataire.

### **Modalités d'évaluation**

Evaluation pédagogique diagnostique en début de formation, et formative/acquisition de compétences, après chaque module de formation + Evaluation finale.

Questionnaire d'évaluation « à chaud » de la formation par le participant.

Remise d'un Certificat de Réalisation.

Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

### **Prix de la Formation**

La tarification de la présente formation sera réalisée sur demande auprès de l'organisme BDH Conseil à partir de 1800 € HT par jour.

### **Planification de la formation**

Nous consulter