

# Prospection téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0463



adhara.fr

## Objectifs

Structurer sa démarche de prospection. Renforcer l'impact de sa prospection par téléphone. Améliorer son taux de transformation.

## Participants

Tout professionnel chargé de la relation commerciale en entreprise désirant développer ses techniques de vente, son portefeuille client et le volume de son chiffre d'affaires.

## Prérequis

Une première expérience commerciale permettra la bonne assimilation des concepts abordés.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

## Certification

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

## Programme

# Prospection téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0463



adhara.fr

## Se motiver sur l'activité de prospection

- Tester son assertivité
- Tester sa propension à prospecter
- Analyser et surmonter son stress et ses éventuels freins
- Préparer sa prospection
- Définir ses objectifs
- Exploiter les données client
- Choisir les bons outils
- Utiliser les informations du web pour préparer ses actions

## Les règles de base de la communication téléphonique

- Les principes de l'entretien téléphonique
- Les caractéristiques et contraintes propres au téléphone

## L'entretien de prospection

- Passer les barrages
- Identifier les points essentiels et prendre des notes
- Savoir garder la maîtrise de l'entretien
- Exploiter l'appel
- Créer les points de contacts permettant l'engagement du prospect
- Prendre congé

## Suivre ses prospects pour favoriser les transformations

- Utiliser les outils de gestion et d'organisation pour assurer un suivi rigoureux
- Etablir une relation de confiance et transformer le prospect en client
- Favoriser une relation durable permettant le développement