

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.

Ouverture vers l'Intelligence Artificielle

Le formateur présentera, lorsque pertinent, des applications de l'IA pour enrichir la communication, faciliter l'organisation ou soutenir la prise de décision. Ces apports permettront d'illustrer de nouvelles pratiques tout en sensibilisant aux bonnes règles d'utilisation responsable (sécurité, fiabilité des résultats, respect des données).

Programme

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

Remarques

Prospection téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0463



adhara.fr

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.

Public Visé

Collaborateurs : Développer ses compétences, s'affirmer comme expert dans son domaine, sécuriser son parcours professionnel...
Entreprises ou organisations : Accélérer les évolutions de carrière des collaborateurs, augmenter l'efficacité et l'employabilité des équipes...
Demandeurs d'emploi : Développer son employabilité, favoriser sa transition professionnelle...

Profil de l'intervenant

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

Moyens techniques

Le suivi pédagogique, administratif et logistique est assuré et coordonné par nos services afin de garantir le bon déroulement de l'action de formation.

Les stagiaires bénéficient d'un encadrement complet tout au long de la formation.

Pour les formations réalisées en centre, les participants disposent d'un espace d'accueil, de salles configurées techniquement selon les besoins pédagogiques et d'un matériel dédié.

Des ressources pédagogiques sont mis à disposition des participants pendant la formation. Une documentation pédagogique est remise à échéance de la formation au format papier ou numérique

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.