



# Prospecter, vendre et relancer par téléphone

VENTE, RELATION CLIENT, MARKETING - 2020

## OBJECTIFS :

- Maîtriser les techniques de communication par téléphone et parfaire son efficacité commerciale en émission et / ou en réception d'appels.
- Maîtriser les outils pour prospecter, relancer, vendre, fidéliser ses clients ou obtenir des RDV qualifiés par téléphone.
- Savoir argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur.

## PARTICIPANTS :

- Commerciaux, chargés de relations clients.
- Collaborateurs et assistants des services commerciaux.
- Créateurs d'entreprise.

## PRÉ-REQUIS :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier.

## LE PROGRAMME

### SE PRÉPARER ET MAÎTRISER LES TECHNIQUES SPÉCIFIQUES DE COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

- L'intérêt de se fixer des objectifs SMART
- Qualifier et développer son fichier
- Les bonnes attitudes pour avoir de l'impact au téléphone
- Identifier la typologie de son client et s'adapter
- Maîtriser le vocabulaire commercial
- Adopter une communication positive et valorisante
- Préparer son Elevator Pitch Commercial et son entretien de découverte

### MAÎTRISER CHAQUE ÉTAPE DE L'ENTRETIEN COMMERCIAL AU TÉLÉPHONE

- Passer les barrages pour obtenir le bon interlocuteur
- Créer un climat de confiance
- Maîtriser sa prise de contact et son pitch au travers de mises en situation
- Écouter pour identifier les besoins de son interlocuteur
- Questionner et reformuler lors de la phase découverte
- Argumenter et convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés
- Être force de proposition
- Anticiper et gérer les objections
- Verrouiller l'entretien et conclure
- Prendre congé
- Générer des résultats : ventes ou prises de RDV
- Maîtriser la totalité de son offre commerciale
- Connaître ses clients : historique, retour d'informations
- Détecter le moment opportun pour proposer
- Mise en situation globale propre à l'activité de chaque participant : prise en RDV, vente...



1 100 €

Accès appli Hubble intégré  
(non assujetti à la TVA)



2 jours (14 heures)



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

- Cycle Maîtriser la fonction commerciale
- Cycle Conquête et prospection de nouveaux clients / marchés
- Cycle Mener une négociation commerciale
- Cycle Assistantat commercial : Relation et Qualité de service client

ÉCOLE PRATIQUE

formationpro@ecolepratique.com

04 91 14 26 80

ecolepratique.com

TÉLÉFORMATION  
SPÉCIAL COVID-19 | CONFINEMENT

Formations

100% À DISTANCE



Formations éligibles au nouveau dispositif FNE Formation renforcé

(Financement par l'État de la formation des salariés en activité partielle)

### UTILISER DES OUTILS ADAPTÉS

- L'argumentaire de vente
- La fiche contact
- Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client)
- Les outils de mesure et d'analyse des résultats

### GÉNÉRER DES VENTES ADDITIONNELLES

- Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale
- Connaître ses clients : historique, retour d'informations
- Détecter le moment opportun pour proposer

### RELANCER AVEC EFFICACITÉ

- Organiser et planifier ses relances
- Acquérir Les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone
- Compte-rendu d'appels et gestion avec les équipes transverses
- Débriefing ses appels
- Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès
- Rebondir après une vente difficile
- Mettre en place un process gagnant
- Rester positif et persévérer
- Mise en place d'un plan d'actions individuel par le biais d'une grille d'auto-analyse

### TRUCS ET ASTUCES POUR APPELS ENTRANTS/SORTANTS

- Les particularités des appels entrants suite à un mailing, une action commerciale
- Les particularités des appels sortants

#### Les + de la formation :

- Simulations et mises en situation avec entretiens téléphoniques enregistrés et débriefés pour améliorer sa pratique. Possibilité d'utiliser les fichiers du participant pour du training réel sur la prise de rendez-vous ou la prospection téléphonique. Auto-analyse et conseils personnalisés.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Formation à distance (classe virtuelle) synchrone avec alternance d'apports théoriques et pratiques par pédagogie active.
- Espace collaboratif en mode projet pour échanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises avec suivi asynchrone.
- Supports de formation numériques aux participants.
- Groupe de 10-12 participants maximum.

### SUIVI ET ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Émargement de présence par processus de signature digitale.
- Acquis évalués en cours et en fin de formation.
- Évaluation de satisfaction par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.