

La prise de rendez-vous au téléphone en émission d'appel et le suivi clientèle.

Public concerné :

Commerciaux
Technico-
commerciaux

Pré-requis:

aucun

Nombre de participants :

6

Objectif général

Utiliser efficacement le téléphone afin d'optimiser les prises de rendez-vous auprès des prospects et le suivi des clients.

Contenu du stage

- *Intérêt de l'utilisation commerciale du téléphone*
- *Structure de l'entretien téléphonique en émission d'appel*
- *Attitudes / discours*
- *Communication interpersonnelle*
- *Traitement des objections*

Approche pédagogique et supports

- *Simulation d'appels et appels réels*
- *Travail en atelier*
- *Guide d'entretien*
- *Grille argumentaire et grille de réponses aux objections*
- *Remise d'un support pédagogique*

Compétences développées

Savoir-faire attendu en fin de stage

- Construire un argumentaire adapté à la cible
- Vérifier que l'on s'adresse au bon interlocuteur
- Savoir se présenter
- Gérer son comportement
- Susciter l'intérêt du prospect / savoir répondre aux objections
- Obtenir un rendez-vous rapidement

Indicateurs de l'application des acquis

- Augmentation du taux d'accord : nombre de rendez-vous obtenus/ nombre d'appels

Durée :
2 à 3 jours

Lieu :
Sur site

Préparation et suivi de stage

Avant la formation

- Réalisation et enregistrements d'appels en réel d'un stagiaire volontaire.

Après la formation

- 1 à 2 mois : Organisation par le formateur et le manager d'un challenge sur le nombre de rendez-vous obtenus.