



RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ
AU TRAVAIL

LANGUES
ÉTRANGÈRES

PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE: ÉMISSION D'APPELS



1 / 2

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !



Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Connaître les techniques de bases de l'entretien téléphonique de vente.
- Acquérir une méthode d'entretien téléphonique.
- Savoir prendre des rendez-vous qualifiés en nombre pour lui-même ou pour une équipe commerciale.
- Savoir construire son guide d'entretien téléphonique (GET) personnalisé.



Durée de formation

2 jours soit 14 heures



Public

Commerciaux, assistante commerciale



Prérequis

Aucun



Niveau / Certification Obtenue

Attestation de formation



Type de formation / stage

Intra/Inter/ Accompagnement individuel

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Les simulations et leurs enregistrements permettent une intégration personnelle des bonnes pratiques de la prospection téléphonique.

Programme

1. Préparer l'action

- Motivation et auto-motivation à prospecter.
- Quels critères pour cibler sa prospection ?
 - Le profil du client idéal



INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE	COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION	RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES	DÉVELOPPEMENT PERSONNEL	SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL	LANGUES ÉTRANGÈRES
---	---	-------------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------

PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE: ÉMISSION D'APPELS



2 / 2

- Organiser son plan de prospection
- Planifier son temps.
- Se fixer des objectifs.

2. Les règles d'un entretien téléphonique réussi

- Le savoir-être.
- Le savoir-dire : les règles du langage téléphonique, les mots et expressions à éviter.
- La prise de note.

3. La méthode C.R.O.C.

- Contact.
- Raison de l'appel.
- Objectif de l'appel.
- Conclusions.
- Traiter les objections.

4. Le guide d'entretien téléphonique (GET)

- Qu'est ce que le GET ?
- Pourquoi/comment.
- Acquisition et construction de son GET.