



OBJET : FACILITER ET RÉUSSIR SA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

13/01/2022 Version 3

<u>OBJECTIFS PROFESSIONNELS</u>	<p>Etre capable de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Prendre confiance en soi et en ses capacités• Prospector pour obtenir des rendez-vous, vendre et relancer les propositions commerciales• Être plus convaincant dans votre accroche grâce à la construction d'un argumentaire
<u>CONTENU PEDAGOGIQUES</u>	<p>Identifier les enjeux de la relation téléphonique en entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none">• Découvrir le paradoxe acheteur-vendeur lié au premier contact• Identifier les peurs vis-à-vis de la prospection téléphonique• Identifier les difficultés de la communication interpersonnelle• Choisir des objectifs pour se motiver à téléphoner• Identifier les satisfactions personnelles que procure la démarche• Relativiser les difficultés <p>À la fin de la séquence de formation, les participants sauront identifier les difficultés de la communication téléphonique et s'en prémunir.</p>



	<p>Maîtriser les techniques de la communication téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none">• Reconnaître facilement les composants de la communication interpersonnelle• Situer l'impact des communications verbales, non verbales et paraverbales dans une conversation téléphonique• Pratiquer l'art de la concision et de la clarté dans une communication téléphonique• Identifier ce qui pollue une communication téléphonique• Résoudre les problèmes d'imprécision dans ses propos• Employer un langage clair et précis <p>À la fin de la séquence de formation, les participants sauront mettre en pratique une communication positive et épurée.</p> <p>Pratiquer la prospection avec la prise de rendez-vous téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none">• Préparer sa matière• Définir son objectif d'appel• Reconnaître et mémoriser les étapes de la vente lors de la prise de rendez-vous• Se présenter aux assistantes (au standard)• Comprendre et traiter facilement le barrage des assistant(e)s• Conclure avec les assistantes• Se présenter au décideur
--	---



	<ul style="list-style-type: none">• Résoudre l'argumentation téléphonique• Comprendre et pratiquer les techniques• Adapter facilement son style de vente à sa personnalité• Appliquer les techniques de questionnement en fonction des situations de négociation• Comprendre et pratiquer l'écoute active• Renforcer son assertivité• Résoudre définitivement le traitement des objections• Conclure avec le décideur• Préparer le scénario d'appel <p>Recentrer sur les techniques qui permettent de se synchroniser avec son interlocuteur :</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendre comment la communication verbale permet de maîtriser un entretien de vente• S'appuyer sur le verbal de son interlocuteur pour rebondir• Comprendre l'intérêt de la prise de notes <p>À la fin de la séquence de formation, les participants pourront différencier les techniques de communication et les utiliser selon leur efficacité dans les étapes de la vente.</p> <p>Évaluer ses techniques de vente :</p> <ul style="list-style-type: none">• Différencier les techniques de prospection directe• Le "cold calling"• Le "warm calling"
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> • Le "hot calling" • Différencier les techniques pour défendre son prix <p>Gérer ses relances commerciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une relance suite à une proposition commerciale ou un devis • Choisir le moment de la relance • Adapter ses arguments la relance commerciale <p>À la fin de la séquence de formation, les participants sauront planifier leurs relances et utiliser la data pour argumenter les propositions commerciales.</p> <p>Conclure différemment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'intérêt d'adopter une posture d'expert-conseil dans la vente orientée client • Conclure sur le besoin • Amener le prospect à conclure lui-même <p>À la fin de la séquence de formation, les participants sauront choisir les techniques de vente et de négociation en fonction de leur approche en prospection directe.</p>
<p><u>METHODE</u> <u>PÉDAGOGIQUE</u></p>	<p>L'apprenant est directement impliqué et acteur de son parcours, de ses acquisitions et de ses apprentissages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partir de ce que les apprenants sont, de ce qu'ils ont acquis • Alternance d'exercices collectifs et individuels • Personnalisation des outils d'apprentissage mis à disposition



	<p>La mise en œuvre de jeux (quizz, sondages, photolangage, brainstorming...) dans le mode d'apprentissage a pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accroître les compétences et augmenter l'attention • Former plus rapidement sur des concepts (techniques de vente et de négociation) • Redonner de la confiance en permettant le droit à l'erreur • Ancrer les savoirs <p>La formation se découpe en 3 séquences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic (cerner le niveau de connaissance des participants, entreprendre, réfléchir) • Investigation (résolution de problèmes, échanges argumentés) • Simulation (exercices, mises en situation) d'auto-évaluation
<p><u>ORGANISATION</u></p>	<p>Nombre de jours : 2,00 Nombre d'heures : 14,00</p> <p>Lieu de réalisation : présentiel sur le site de l'entreprise ou distanciel</p> <p>Accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en distanciel pour tout apprenant, - en présentiel à valider avec l'entreprise d'accueil
<p><u>PROFIL DES PARTICIPANTS ET PRÉREQUIS</u></p>	<p>Aucun pré-requis n'est exigé pour cette formation.</p> <p>Pour toute personne souhaitant maîtriser toutes les techniques de prospection téléphonique et augmenter ses rendez-vous ou ses ventes.</p>



<p><u>VALIDATION DE LA FORMATION</u></p>	<p>Pendant : évaluer en continu et valider la compréhension en temps réel</p> <p>Lors de la formation, les stagiaires sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de leurs connaissances et de leurs compétences au regard des objectifs visés.</p> <p>Après A CHAUD : Evaluer les connaissances acquises et la satisfaction</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluation des acquis Le QCM est à nouveau réalisé par chaque stagiaire, par les différences constatées, il permet d'évaluer les connaissances globales acquises et aussi de valider la progression. Une attestation de fin de formation est remise à chaque stagiaire. 2. Evaluation de la satisfaction Afin de mesurer l'indice de satisfaction des participants sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation et la satisfaction globale de la prestation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant. Il est complété par un tour de table en présence du formateur <p>Après A FROID : évaluer a posteriori la pratique du participant</p> <p>Afin de de mesurer l'impact de la formation sur les situations professionnelles du participant et ce qu'il a réellement retiré de cette formation, nous réalisons une enquête centrée 3 mois après la formation sur l'utilisation des connaissances et compétences acquises et leur transposition dans l'univers professionnel.</p>
<p><u>COÛT DE LA FORMATION</u></p>	<p>- <u>En présentiel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - jusqu'à 8 personnes 1095 € TTC par jour soit un total 2190 € TTC - au-delà de 8 personnes nous consulter



	<p>- <u>En distanciel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - jusqu'à 5 personnes 890 € TTC par jour soit un total 1780 € TTC - au-delà de 5 personnes nous consulter
<p><u>PROFIL DU FORMATEUR ET LES PLUS DE LA FORMATION</u></p>	<p>Nicolas Claret : Issu de la profession bancaire, je suis passé par tous les postes du réseau durant mes 16 ans de carrière : conseiller d'accueil, conseiller particulier haut de gamme, conseiller professionnel et manager d'une agence de 5 personnes avec à chacune de mes missions une prospection directe sur le terrain et une prospection téléphonique</p> <p>"Ma mission de manager m'a permis également d'animer de nombreuse formation et de techniques commerciales acquises auprès de nombreux collaborateur ; lors de mes sessions j'ai la posture d'un facilitateur.</p> <p>Aujourd'hui, je suis convaincu que le développement commercial doit se recentrer sur des fondamentaux qui sont : la préparation de l'entretien, l'écoute du client et la conclusion d'entretien.</p> <p>Le métier de la vente se transforme et demande de l'expertise : transformation numérique, cadre législatif, changement des comportements acheteurs-vendeurs.</p> <p>C'est pourquoi, j'ai plaisir à tester de nouvelles approches en prospection commerciale, à les valider et à les transmettre aux équipes en charge de la relation client.</p>
<p><u>MODALITE D'EVALUATION</u></p>	<p>Quizz et jeux de rôle</p>
<p><u>MODALITE ET DELAI D'ACCES</u></p>	<p>Les formations sont dispensées en présentiel (sur le site de l'entreprise) ou en visio (via l'application Teams ou Zoom).</p> <p>Les délais sont en moyennes d'un mois après la signature du contrat</p>
<p><u>ACCESSIBILITE</u></p>	<p>Si vous êtes en situation de handicap, nous vous remercions de nous contacter afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires.</p>



<u>CONTACT</u>	Nicolas Claret Téléphone : 07-67-80-87-15 Mail : info@nc-performance.fr Site : www.nc-performance.fr
-----------------------	--