

Prospection téléphonique & Prise de RDV Session 1 & 2

Durée : 7h00

Profils des participants : Permanents de la Société CODA

Prérequis : Pas de prérequis

Objectifs pédagogiques Session 1

- Préparer son appel et son accroche téléphonique
- Avoir les bonnes attitudes
- Utiliser la communication positive
- Savoir être à l'écoute et détecter les besoins
- Savoir interagir et répondre aux objections
- Gagner facilement des RDV
- Savoir effectuer un reporting
- Savoir mettre en place un suivi

Objectifs pédagogiques Session 2

- Mise en pratique entre participants
- Mise en pratique entre le participant et un prospect

Contenu de la formation

- Préparer son appel et son accroche téléphonique
 - Chercher en amont les infos MAJ de l'entreprise ciblée
 - Chercher le nom du bon interlocuteur
 - Préparer son argumentaire et sa check-list
 - Savoir répondre aux objections
 - Détecter les meilleures plages horaires de prospection
- Avoir les bonnes attitudes
 - Veiller à sa posture
 - Veiller à bien poser sa voix

- Veiller à avoir le bon message
- Utiliser la communication positive
 - Chasser les mots noirs
 - Chasser les tournures de phrases négatives
 - Savoir détecter les différences entre faits, opinions et sentiments
- Savoir être à l'écoute et détecter les besoins
 - Respecter l'écoute attentive
 - Les % de l'émetteur de l'appel
 - Les % du récepteur de l'appel
- Savoir interagir et répondre aux objections
 - Faire preuve d'assertivité
 - Positivez
 - Toujours le valoriser
- Gagner facilement des RDV
 - Savoir doser le bon nombre de questions ouvertes et fermées
 - Donner un intérêt au client
 - Savoir proposer le RDV téléphonique et/ou physique
- Savoir effectuer un reporting
 - Présentation d'un exemple sur EXCEL
 - Savoir prendre les notes pertinentes
 - Savoir s'organiser dans son reporting
- Savoir mettre en place un suivi
 - Savoir effectuer le suivi par mail
 - Savoir déterminer les périodes de relance
 - Savoir faire gagner du temps à son prospect

Organisation de la formation

CODA MEDIA

297, avenue du Mistral
ZAC Athélia IV
Bâtiment A – Espace Mistral
13600 LA CIOTAT
Tél. : 06.09.01.58.81
mvanacker@codamedia.fr



Equipe pédagogique :

Maryse VANACKER – Responsable Formation chez CODA MEDIA

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des participants dans une salle de réunion climatisée
- Documents supports de formation projetés
- Atelier de pratique à blanc et en réel + quizz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Mise à disposition de blocs-notes papier et stylos

Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :

- Feuille d'émargement
- Question orale
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Questionnaire des attentes avant le début de formation
- Certificat de réalisation de l'action de Formation