

Prospecter au tÃ©lÃ©phone – FFRET2

Les techniques de prospection

Code produit : FFRET2

Niveau : Perfectionnement

ModalitÃ© : Classe virtuelle

DurÃ©e (en heure) : 2.5

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : collaborateurs
amenÃ©s Ã communiquer par
tÃ©lÃ©phone dans le cadre de
leur activitÃ© professionnelle

PrÃ©requis :

aucun

Objectif

- connaÃ®tre les rÃ©gles pour approcher le client par tÃ©lÃ©phone

Programme de la formation

- ConnaÃ®tre les diffÃ©rents points de la cible Ã contacter
 - Bien prÃ©parer son entretien avant d'Ã©mettre un appel
- Savoir prendre contact
 - Se prÃ©senter, sourire, dÃ©velopper le bon ton et le bon dÃ©bit
- Utiliser des formulations positives
 - Remplacer les expressions nÃ©gatives par des expressions positives
- MaÃ®triser l'entretien tÃ©lÃ©phonique
 - ContrÃ»ler la durÃ©e de l'entretien et dÃ©velopper une Ã©coute active
- Savoir traiter les objections
 - RÃ©pondre aux objections (deux au maximum)
- Savoir conclure un entretien tÃ©lÃ©phonique
 - Obtenir un oui ou un non, puis clÃ»turer l'entretien avec beaucoup de chaleur

Moyens d'Ã©valuation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction Ã chaud complÃ©tÃ© par chacun Ã l'issue du stage
- Questionnaire

dâ???Ã©valuation Ã froid
complÃ©tÃ© par chacun
entre 2 et 3 mois aprÃ©s le
stage

MÃ©thodes pÃ©dagogiques

- ExposÃ©s Ã partir d'un diaporama
- RÃ©alisation d'exercices et de cas pratiques
- Ã©changes d'expÃ©riences avec les participants