

> La prospection téléphonique



Objectifs :

- Donner une image positive de l'entreprise
- Optimiser l'utilisation du téléphone comme outil de prospection
- Développer la prospection
- Améliorer la performance dans la prise de rendez-vous téléphonique



Public :

- Commerciaux, Assistantes commerciales, Secrétaires commerciales
- Toutes personnes ayant des relations commerciales au téléphone



Contenu :

- Préparation d'un entretien téléphonique
- Comment prendre des rendez-vous ?
- Mise au point de la stratégie de prospection téléphonique
- Développer une écoute active
- Déclencher le désir de la rencontre
- L'expression au téléphone : voix, sourire, silence, élocution
- Mise en place d'un "objectionnaire"
- Reconnaître le profil du client
- Déroulement d'un entretien téléphonique

Méthode pédagogique :

Analyse de l'expérience

Alternance d'exercices pratiques et de jeux de rôles

Durée :

2 demi-journées

Prix nets :

en intra-entreprises : 1 300 €