

PROSPECTER ET RELANCER PAR TÉLÉPHONE

MSC09



STATUTS

Dirigeant, Employé, Cadre et agent de maîtrise, Demandeur d'emploi, Tout public

PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun pré-requis

DURÉE

2 jours, soit 14 heures

PUBLIC

Tout public

TARIF

840 €

CERTIFICATIONS

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

PROCHAINE(S) SESSION(S) : 2024

Besançon

1^{re} Session : 06/06 et 18/06

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Savoir faire face aux objections ou refus
Connaître les spécificités de la prospection téléphonique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Réussir à prendre des rendez-vous par téléphone auprès de prospects ou de clients
Réussir à passer les barrages des standards et des secrétaires
Dérouter efficacement l'entretien téléphonique

PROGRAMME

Communiquer efficacement au téléphone

La voix, l'articulation, le sourire

Le vocabulaire : ce qu'il faut dire et ne pas dire

Le rythme et le relief en fonction du message

Se donner des chances de joindre l'interlocuteur souhaite

Les fichiers, les horaires et jours d'appel

Les astuces pour passer le filtre des assistant(e)s

La préparation du rappel en cas d'indisponibilité

L'utilisation d'une trame d'appel

L'identification du bon interlocuteur

L'accroche et la proposition de rendez-vous

L'argumentation

La conclusion et la prise de congé

Le traitement des objections et des refus

La technique de traitement en 4 étapes

Les arguments à utiliser

Les réactions face à des attitudes impolies

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



BESANÇON

46, avenue Villarceau

25000 Besançon

Tél. : 03 81 25 26 06

BELFORT

1, rue du Docteur Fréry

90000 Belfort

Tél. : 03 84 54 54 84

VESOUL

1, rue Victor Dollé

70000 Vesoul

Tél. : 03 84 96 71 08

LONS-LE-SAUNIER

87, Place de la Comédie

39000 Lons-le-Saunier

Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : contact@sifco.eu