

Prise de RDV par téléphone

Objectifs

- Acquérir une méthode pour augmenter le nombre de rendez-vous.
- Donner un intérêt réel à vos interlocuteurs de vous recevoir.

Public

- Commerciaux débutants et confirmés
- Assistantes commerciales, Téléacteurs,

Pré-requis

- Venir avec une liste de 80 raisons sociales prospects

Programme

Découvrir les clés de la communication téléphonique

- Les techniques et les méthodes
- Les règles de la formulation
- Le bon langage et les expressions à éviter
- Le fond et la forme
- Les différentes étapes de l'entretien
- Les barrages
- L'efficacité au téléphone

Préparer son travail

- Développer une écoute active
- Définir ses objectifs en rapport avec la politique commerciale de votre entreprise
- Comment bien préparer ses commandos

Gérer vos émotions et votre stress

- Apprendre à gérer son stress

Structurer et argumenter

- Préparation de votre argumentaire adapté à votre société
- Préparation de votre argumentaire adapté à votre société
- Apprendre à rédiger ses argumentaires
- Réaliser ses argumentaires

Faire face aux objections

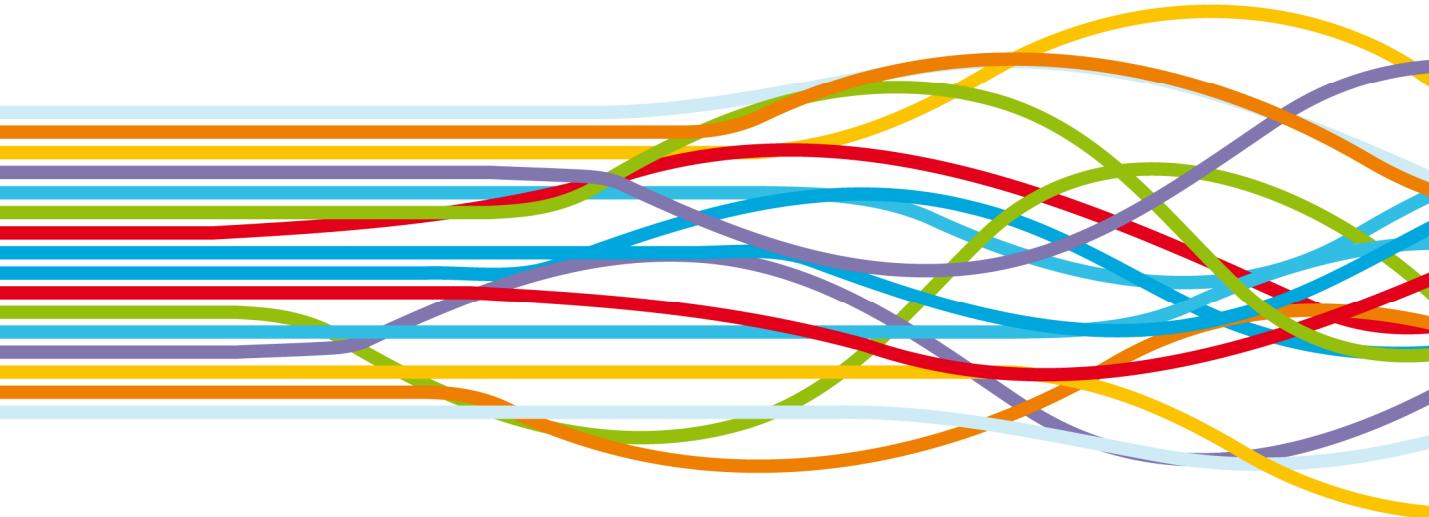
- Maîtriser les parades à utiliser pour chaque situation
- Maîtriser les différents types d'objections

Evaluation

- Pas d'évaluation

Méthodes et moyens

- Alternance de travail en groupe, d'échanges et d'exposés
- Pendant le stage, le stagiaire établit un ou plusieurs argumentaire(s) téléphonique(s)
- Entraînement à la prise de RDV par téléphone (commandos) en situation réelle uniquement sur des prospects



||||| Durée

■ 2 jours (14 heures)

||||| Nombre maximum de participants

■ 10 personnes

||||| Lieu

■ Rungis ou en région