



INTRA : 1980 € HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #V001



PUBLIC CIBLE

- Commerciaux sédentaires
- Commerciaux itinérants



PRÉREQUIS

- Aucun



DURÉE DE LA FORMATION

- 1 jour (7 heures)



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques du rendez-vous téléphonique.
- Construire un argumentaire efficace.
- Franchir les barrages.
- Obtenir des rendez-vous.

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION

Programme

- **Préparer et organiser sa prospection**
 - Définir sa cible : exploiter les informations clients, identifier les interlocuteurs, définir objectifs et priorités
 - Fixer un timing des appels
 - Préparer des argumentaires percutants
- **Franchir les barrages**
 - Accueil, standard, secrétariat : les comportements efficaces
- **Susciter l'intérêt dès les premiers instants**
 - Apporter une touche personnelle au contact
 - Réussir la phase d'accroche
 - Utiliser des expressions et des mots pertinents
 - Communiquer de façon persuasive
- **Traiter les objections**
 - Les techniques de traitement des objections face aux blocages et résistances
- **Engager le client et obtenir le rendez-vous**
 - Proposer rapidement le rendez-vous et valoriser le bénéfice
 - Utiliser les techniques de prise de rendez-vous efficaces
 - Rebondir sur les objections pour engager le client
- **Conclure positivement l'entretien**
 - Maîtriser ses émotions
 - Se mettre en condition avant l'entretien
 - Gérer son propre stress
 - Faire face à l'agressivité



||| MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Des séquences théoriques & des apports d'expériences.
- Des exercices en sous-groupe sur les situations des participants.
- Des échanges et retours d'expérience entre les participants.
- Des exercices et ateliers d'application permettant aux stagiaires et au formateur d'évaluer les progrès individuels et collectifs.

||| MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Jeux de rôle
- Mise en situation sur appel réel

||| PROFIL DE L'INTERVENANT

- Intervenant expert en efficacité et en performamnce commerciales

||| REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

||| NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation : 26
- Taux d'assiduité : 73%
- Taux de satisfaction des stagiaires : **95%**

||| CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>