



2 Réussir ses prises de rendez vous

Jours

dans **COMMERCIAL - TECHNIQUES DE PROSPECTION** / Réf : **CIAL-PROS-03**

Objectifs de la formation

- Se préparer et élaborer un discours efficace
- Franchir les barrages au téléphone et obtenir le bon interlocuteur
- S'entraîner aux techniques de prise de contact et de communication
- Travailler sa force de conviction pour obtenir un rendez-vous

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Construire son plan pour l'appel, et préparer matériellement l'entretien

- Cibler la clientèle par rapport aux objectifs commerciaux prédéfinis
- S'informer sur l'entreprise en amont et récolter les données importantes
- Déterminer l'objectif de l'appel
- Préparer l'argumentaire et les réponses aux objections
- Construire son plan d'appel

Jour 1 - Après-midi

2. Préparer mentalement son appel

- Avoir le sourire pour véhiculer une communication positive
- Avoir une attitude d'ouverture
- Pratiquer des exercices de relaxation pour rester calme
- L'importance du choix du lieu et d'être dans un environnement favorable

Jour 2 - Matin



3. Gérer la conduite de l'entretien

- Identifier le bon interlocuteur et franchir les barrages
- Personnaliser le contact et créer un climat de confiance
- Structurer l'appel - les différentes étapes - les 4 C
- Maîtriser le temps : être pertinent et efficace

4. Utiliser les bonnes techniques

- Se placer en expert et utiliser les bons outils
- Identifier les zones de sensibilité du client
- Susciter l'intérêt du client - AIDA
- Utiliser le secret de l'accroche

Jour 2 - Après-midi

5. Planifier et fixer le rendez-vous efficacement

- Proposer rapidement le rendez-vous et verrouiller
- Rebondir sur les objections
- Renforcer l'envie du prospect et son intérêt
- Formaliser la prise de congé

6. Agir face aux situations difficiles

- Réagir face au refus ou à l'agressivité
- Faire preuve de détermination et d'assertivité
- Gérer son stress et maintenir une communication positive

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation



Public cible

Toute personne en charge de la prospection commerciale

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Notre pédagogie est adaptée aux participants et aux spécificités de leur métier. Le stagiaire, au centre du processus d'apprentissage, pourra interagir avec le formateur et les autres participants en faisant part de ses expériences.
- La pédagogie que nous mettons en avant favorise l'assimilation par des outils variés, tels que le jeu pédagogique ou la mise en situation. Véritables leviers de motivation, ces outils interviennent en complément des savoirs transmis directement par le formateur, et permettent à ce dernier de s'inscrire dans une démarche de facilitateur et d'intermédiaire dans l'apprentissage.

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

