

PRENDRE DES RDV AU TELEPHONE EN B TO B



OBJECTIFS DE FORMATION

- ⇒ Augmenter son ratio de prise de rendez-vous téléphonique
- ⇒ S'approprier un argumentaire convaincant et prendre plus de rendez-vous
- ⇒ Passer les barrages pour parler au bon interlocuteur



Formation professionnelle continue

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Organiser son activité de prospection téléphonique**
 - Le conditionnement positif / préparation mentale
 - La définition d'une cible homogène
 - Les créneaux horaires
 - Les indicateurs et ratios clés
 - Le tableau de bord personnel
- **S'appuyer sur les règles de communication pour mieux influencer**
 - L'usage d'un vocabulaire adapté : les mots et tournures de phrase à éviter, le style à privilégier
 - Les modalités de la voix : le rythme, débit, articulation et intonation
- **Argumenter la vente du rendez-vous**
 - Les arguments pour intéresser un prospect à nous rencontrer
 - La notion de bénéfice produit appliquée au rendez-vous
 - L'adéquation des arguments avec les motivations d'achat type des clients
- **Savoir construire une trame de prise de rendez-vous par téléphone**
 - Les prétextes d'appel pour légitimer le contact téléphonique
 - La présentation personnelle
 - La présentation de son entreprise
- La vente du rendez-vous : la règle des 3
- La proposition de date de rendez-vous
- **Mettre en oeuvre les techniques pour passer les barrages de l'assistante**
 - La trame d'entrée en relation, pour se différencier des autres commerciaux
 - La question "quel est l'objet de votre appel ?" et les moyens d'y répondre
 - Les techniques pour insister
- **Savoir utiliser les méthodes de traitement d'objections pour convaincre le décideur**
 - Les méthodes de base : ABCD / quasi-polyvalente / A3R / le contre-questionnement
 - Les méthodes élaborées : appel à témoin, répétition, reformulation positive, analogie, vente du regret, auto-objection...
- **Décoder le potentiel du prospect pour éviter un déplacement inutile**
 - Le bon moment pour qualifier le prospect
 - La construction en entonnoir inversé : du moins impliquant au plus impliquant
 - La bonne alternance entre questions ouvertes, questions à choix multiples et questions fermées
 - Les étapes de l'entretien de qualification

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Appels réels individuels simultanés sur la base du fichier de prospects apportés en fin de J2. (remplacé par de la simulation en cas d'absence de fichier)
- Supervision en appels réels par le formateur : feedback à chaque participant sur le fond et sur la forme
- Simulations en binômes pour rôder les scripts d'appels avec l'assistante et le décideur.
- Rédaction d'un script d'appel personnel pour le décideur et l'assistante
- ⇒ SUPPORT
 - Document du participant : synthèse et points clés de la formation remis au fur et à mesure du stage
 - Rédaction d'un plan d'actions individuel
- ⇒ EVALUATION
 - Grille d'évaluation des objectifs
- ⇒ ATTESTATION DE STAGE
 - Remise en fin de formation

MODALITÉS

- ⇒ DURÉE :
2 jours, soit 14h de formation
- ⇒ TARIF (C) :
Tarif dégressif (en fonction du nombre de participants inscrits sur 1 même session par un même tiers) :
 - 990 € nets / 1 part.
 - 842 € nets / 2 part.
 - 792 € nets / 3 part.

Les prix indiqués sont nets (HT à équivalence TTC), en application de l'art. 261.4-4e-a du CGI qui exonère les organismes de formation de TVA.

CALENDRIER

- ⇒ PARIS :
 - 17 et 18 novembre 2011
 - 27 et 28 mars 2012
 - 28 et 29 juin 2012
 - 24 et 25 septembre 2012
 - 19 et 20 novembre 2012
- ⇒ LYON :
 - 17 et 18 novembre 2011
 - 27 et 28 mars 2012
 - 28 et 29 juin 2012
 - 24 et 25 septembre 2012
 - 19 et 20 novembre 2012

PUBLIC

- ⇒ PERSONNES CONCERNÉES :
Commerciaux spécialisés en B to B avec une pratique du téléphone en tant qu'outil de prospection
Commerciaux grands comptes, avec une pratique du téléphone en tant qu'outil de prospection
- ⇒ PRE REQUIS :
Aucun
- ⇒ EFFECTIF :
Minimum 4 participants
Maximum 8 participants

INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes, qualifié en PNL et Analyse Transactionnelle, formé aux méthodes spécifiques de Capite Corpus pour la vente.

Ref : RVT




- **Responsable inter** : Chrystel Belvisi
cbelvisi@capitecorpus.com



- **tél.** : +33 (0) 950 05 60 60
- **fax** : +33 (0) 979 94 79 40
- **email** : info@capitecorpus.com