



Prospection téléphonique

ENTRETIEN INDIVIDUEL PAR TELEPHONE (30 min)

ACTIVITE 1 - PRÉPARATION ET PITCH COMMERCIAL (1h) skillsday

Préparation de l'entretien
La prise de contact
Déroulement

- Recueil des besoins
- Présentation du parcours
- Quiz d'évaluation
- Quiz de validation à la fin du module

CLASSE VIRTUELLE 1 (3h)

LE COMPORTEMENT AU TELEPHONE

Comprendre son comportement au téléphone par la méthode SUCESS INSIGHT
Identifier celui de ses interlocuteurs
S'y adapter pour mieux convaincre et franchir les différents obstacles
Se forger une directivité adaptée aux circonstances

- Tour de table
- Echanges interactifs
- Atelier de mises en situation

ACTIVITE 2 - ARGUMENTATION ET OBJECTIONS (1h) skillsday

Les lois de la communication
Préparation du discours / Déroulons nos arguments
Traitement des objections

- Quiz d'évaluation
- Quiz de validation à la fin du module

CLASSE VIRTUELLE 2 - (3h)

L'ORGANISATION DES APPELS

Mise à disposition d'un outil de classement des cibles prioritaires
Travail individuel :
Sélectionner ses cibles dans sa base de données
Restitution par chaque collaborateur et apports pédagogiques
Présentation du tableau de suivi des appels

- Echanges interactifs
- Atelier de mises en situation de travail

CLASSE VIRTUELLE 3 - (3h)

L'OBTENTION DU BON INTERLOCUTEUR

Utiliser les outils d'optimisation de franchissement des barrages
Optimiser ses appels en complétant son fichier
Identifier les meilleures plages d'appels
Travail individuel:
Construction individuelle du texte d'accroche
Mises en situation téléphonique, apports pédagogiques

- Echanges interactifs
- Atelier de mises en situation de travail

ACTIVITE 3 - NEGOCIATION COMMERCIALE (1h) skillsday

De la vente à la négo
La com' du négociateur
Préparation rationnelle / relationnelle

CLASSE VIRTUELLE 4 - (3h)

CONDUIRE SA NEGOCIATION PAR TELEPHONE

Utiliser la bonne accroche mettre en évidence le bénéfice pour le client
Garder l'objectif de l'appel et la directivité de l'entretien
Gérer les objections et rebondir vers la conclusion
Conclure l'entretien
Gérer la prise de congé

- Echanges interactifs
- Atelier de mises en situation de travail

BILAN INDIVIDUALISE PAR TELEPHONE (30 min)

- Validation du plan individuel de progrès
- Validation des acquis

OBJECTIFS

Savoir se positionner en tant que commercial
Maîtriser les techniques avancées d'argumentation et de conclusion

PRÉ-REQUIS

Avoir une première expérience de la négociation
Disposer d'une connexion internet stable pour les visioconférences

PUBLIC

Toute personne étant amenée à conduire tout ou partie d'un entretien commercial en face à face

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

ORGANISATION AVEC LE TUTEUR

30 minutes en individuel avec le tuteur formateur pour la préparation du parcours et recueillir les besoins de l'apprenant

AUTOFORMATION

3 modules de formation à suivre en e-learning pour une durée totale de 3 h

CLASSES VIRTUELLES

4 classes virtuelles de 3 h - 12 h au total

HOMEWORK

Mise en application des compétences travaillées
Complétion du Plan Individuel de Progrès
1 h au total

ENTRETIEN ET BILAN PERSONNALISÉ

Validation du Plan Individuel de Progrès par le formateur.
Bilan individualisé - 30 minutes

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Contenus en ligne pendant 2 mois, exercices...

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, jeux de rôle...

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur tuteur



Tuteur administratif et organisationnel : Fabrice

Directeur des opérations au sein du Groupe Naxis Asmfp, il accompagne entreprises et salariés dans la mise en œuvre de leur formation au quotidien.

Téléphone : 06 24 86 45 86 - fromanelle@asmfp-idf.com



Référent et tuteur pédagogique : Jean Marie

Avec 20 ans d'expérience en entreprise, Jean Marie est un expert de la vente et de la prospection. Il accompagne les entreprises et leurs équipes depuis 10 ans pour s'adapter aux évolutions de leur métier au quotidien. Mail: formateurs@naxis.fr