

Formation sur mesure : Prospection et vente téléphonique



Arnaud LOZINGUEZ
Responsable pédagogique

Contexte

La formation **Prospection et vente téléphonique** vise à augmenter le flux client, à mieux vendre, et booster son chiffre d'affaire, grâce à sa fidélisation. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Public

Tous téléprospecteur(trice) et télévendeur(se).

Prérequis

Pas de prérequis.

Durée

16 heures de formation réparties en 4 matinées de 4 heures (de 8h-12h).

Contenu

1^{er} partie	Perfectionner sa maîtrise oratoire et mieux prospecter par téléphone
Objectif	Connaître les 8 règles concernant la voix et le langage pour plus d'impact au téléphone.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Communication non verbale au téléphone. • La maîtrise de sa voix • Rester Zen
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2^{ème} partie	Mieux vendre au téléphone
Objectif	Adopter les bonnes techniques de vente et fidélisation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes techniques de ventes • L'analyse de l'attitude client • La syntaxe • L'argumentation
Déroulé pédagogique	Création d'un script d'accroche et d'un argumentaire de vente téléphonique et mise en pratique.

3^{ème} partie	Constituer un fichier prospect
Objectif	Méthode pour trouver de nouveaux clients potentiels
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Moyens internes pour se constituer un fichier prospect. • Constituer un fichier de prospection avec les sources externes

3^{ème} partie	Constituer un fichier prospect
Déroulé pédagogique	Mise en application des techniques de constitution d'un fichier prospect et réalisation du fichier.

4^{ème} partie	Réaliser une campagne de prospection commerciale par mailing/e-mailing
Objectif	Savoir créer un courrier commercial de prospection
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • L'accroche commerciale • Les premiers mots • Le contenu du message • Le post-scriptum • Les catalyseurs de décisions • Le mot de la fin
Déroulé pédagogique	Mise en application : réalisation d'un courrier commercial de prospection.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de cours présenté ci-dessus ne pourra donc être vu dans son entièreté que si le rythme d'apprentissage, des participants, le permet.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Evaluation - Attestation - Certification

Une **attestation de suivi** de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.

Une **évaluation à chaud** de fin de formation réalisée par DOCEO sera complétée par chaque participant. Si vous souhaitez recevoir cette évaluation à chaud DOCEO, merci de nous en informer préalablement.

Les PLUS DOCEO

- Doceo met à la disposition des participants tous les exercices réalisés ainsi que les contenus de cours. Ces documents sont téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- L'expérience commerciale de la formatrice