LA PROSPECTION PAR TÉLÉPHONE

Programme complet

1) Gérer la relation clients par téléphone

- Identifier les particularités d'une relation client « à distance »,
- Connaître les règles d'or de la communication par téléphone,
- Comprendre les freins et les filtres de la communication orale.

Exercices pratiques sur la mise en évidence des freins et des filtres de la communication interpersonnelle.

2) Préparer sa prise de RV par téléphone

- Choisir les bons horaires pour joindre les clients
- Avoir ses outils : agenda, fichiers clients, annuaire téléphonique, base de données…
- Se mettre en condition : lieu, esprit positif, gagnant

Définir son fichier d'appels : secteur, prospects, clients, campagne….

3) Utiliser la méthode A.I.D.A

- Structurer ses prises de contact : obtenir le bon interlocuteur, se présenter, utiliser les mots qui créent un climat de confiance,
- Comprendre la méthode A.I.D.A :
  - Attirer l'attention avec une accroche efficace
  - Susciter l'intérêt par le questionnement
  - Déclencher le désir en argumentant
  - Amener à l'action avec la concrétisation
- Construire ses outils de prospection : guide d'entretien téléphonique, guide de réponses aux objections

Création collective du guide argumentaire

- Savoir questionner pour identifier la demande du client,
- Dialoguer et argumenter en se concentrant sur l'essentiel et la réponse à la demande,
- Savoir guider, expliquer les démarches à effectuer,
- Oser conseiller ses clients,
- Conclure ses entretiens en laissant une bonne dernière impression,
- Conduire ses entretiens par étapes,
- Intégrer les standards de l'hôtel à son argumentaire téléphonique.

Exercice pratique : rédaction collective d'un guide d'entretien structuré contenant la découverte client, l'argumentaire et le catalogue de réponses aux objections.

Objectifs pédagogiques

Apporter les méthodes et les techniques de phoning qui optimisent la prospection et la prise de RV par téléphone,

Créer les outils de prospection : guide d'appels, catalogue de réponses aux objections.

Public concerné

Commerciaux souhaitant se perfectionner aux techniques de phoning en prospection téléphonique

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire

Durée

06h00

Moyens Pédagogiques

Une formation 100 % pratique, les participants créent leurs supports et leurs outils de prospection : guide argumentaire, catalogue de réponses aux objections

Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

Mode de validation de la formation

Attestation de formation.

4) Gérer des appels difficiles

- Savoir accueillir une insatisfaction et/ou une réclamation du client,
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation,
- Savoir réagir à une critique,
- Faire face à l'agressivité.

Exercice pratique de synthèse : jeux de rôle

5) Etablir son plan d'actions et ses objectifs de progrès

- Chaque participant rédige son plan d'actions et ses objectifs de progrès qui deviendront leurs objectifs opérationnels post formation.