

## Prendre des rendez-vous au téléphone

### I) Objectifs

1. S'approprier la communication professionnelle au téléphone et principalement le nouveau langage normalisé.
2. Comprendre l'articulation de la prise de rendez-vous au téléphone.
3. Maîtriser des techniques simples et efficaces de prise de rendez-vous au téléphone.
4. Garder le leadership téléphonique jusqu'à la fin de la conversation.

### II) Public visé

Les collaborateurs chargés de la prospection téléphonique

### III) Programme

- Audit des niveaux de chacun.
- Révision ou apprentissage des règles fondamentales de la communication professionnelle au téléphone.
- Explication du marketing téléphonique et de ses objectifs.
- Définition de vos moyens d'action en fonction de vos objectifs.
- Création de votre scénario en 5 étapes :
  1. *Franchir le barrage du standard*
  2. *Franchir le barrage du secrétariat*
  3. *Décrocher votre rendez-vous*
  4. *Répondre aux éventuelles objections*
  5. *Rassurer et confirmer*
- Apprentissage de trucs et astuces rapportés de téléacteurs professionnels
- Entraînements factices filmés avec pour objectifs de s'approprier le guide d'entretien.
- Retours d'informations sur les acquis et les progrès à réaliser.
- Entraînements à partir de situations réelles avec vos prospects .Cette mise en situation est coachée par notre formateur.

## IV) Durée

2 jours

## V) Pédagogie

- Les techniques ludiques permettent de revoir nos habitudes de communication
- Afin de valider les acquis étapes par étapes, l'enregistrement audio est un outil indispensable. En effet, il renvoie un retour objectif de la situation et permet de prendre conscience des améliorations à apporter et des progrès réalisés.
- Chaque règle théorique est suivie d'une mise en application pratique selon des exercices propres à notre concept.

## VI) Les plus de cette formation

Chaque stagiaire aura pour mission le deuxième jour de s'entraîner en **situation réelle** avec son propre fichier.

**Chaque phase de l'entretien** fait l'objet d'un apprentissage (ou approfondissement) de connaissance par des techniques éprouvées et une mise en situation lors de sketches de vente.

**Pour les 2 parties les plus importantes**, les sketches sont filmés et le formateur assure un retour d'information avec un commentaire détaillé des validations et des points à travailler (pistes de réflexions personnelles).