



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

La prise de rendez-vous téléphonique

Réf. : FAFPC2202

Public

- Tout salarié souhaitant renforcer son efficacité personnelle

Prérequis

- Disposer d'un fichier d'appels qualifié

Objectifs pédagogiques

- Evaluer la pertinence d'un rendez-vous
- Obtenir des rendez-vous à partir d'actions de phoning directes
- Améliorer l'efficacité des échanges téléphoniques
- Se fixer des axes de progrès

Bénéfices attendus

- Recueillir de l'information
- Structurer ses entretiens
- Répondre efficacement aux objections, critiques et/ou questions

La formation-action initiale (réunion de travail en groupe)

- L'élaboration du fichier de prospection
- L'organisation matérielle de ses actions de phoning
- Le suivi des actions
- Les avantages du téléphone en phase de conquête et de développement

FORM'ALLIANCE

9 rue de Condé 33064 Bordeaux Cedex

Tél. 06 60 86 92 69 / filhote@wanadoo.fr

Siret : 48953034500029 / APE : 8559B / Numéro de déclaration d'activité : 72330922333

V2/2022/05/30

- Les limites et les contraintes
- Les exigences en termes de savoir-être relationnels et savoir-faire techniques
- Les conditions et leviers de réussite
- Le déroulement d'un entretien en émission d'appel (les 4 C : contacter, connaître, convaincre et conclure) et la méthode AIDAC
- Les argumentaires types pour franchir les barrages, gérer l'indisponibilité
- Le rebond verbal et l'utilisation de mots justes

L'accompagnement individuel en situation de prise de rendez-vous téléphonique (coaching)

Les entraînements sur la base des fichiers personnels des commerciaux

- Les passations d'appels, analyses de pratiques et autodiagnostic
- Les apports méthodologiques et les conseils personnalisés
- La reconnaissance des acquis et points forts
- Les faiblesses constatées
- Les axes de progrès, objectifs de développement et actions à envisager

Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Evaluation formative (exercices d'évaluation et de validation des acquis)

Durée et modalités

- Formation initiale en groupe + coaching individuel
- Durée et lieu : 1 séance de travail de 3 h 00 en groupe + 2 h 00 d'accompagnement individuel sur le poste de travail (soit 5 heures/personne)
- Dates : nous contacter
- Intervenante : Florence Lhote

Moyens pédagogiques

Une formation-action centrée sur du training qui s'appuie sur l'expérience, le vécu et les besoins des commerciaux

- Une pédagogie dynamique, active et participative
- Des échanges d'expériences, outils et pratiques
- Une alternance d'apports méthodologiques et de trainings

- Une reformulation des essentiels à la fin de la séance de travail
- Une fiche individuelle d'évaluation des points forts et des axes de progression
- Des conseils personnalisés

Délais d'accès la prestation

- **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

Coût

- 350,00 € pour la réunion de travail en groupe (2 à 10 personnes)
- 300,00 €/personne, sur site, à son poste de travail