COMMERCIAL

Prospecter et fidéliser ses clients par téléphone

Date de dernière mise à jour 29 mars 2021

Durée et organisation

Durée 2 jours

Lieu | Date

Au moins une session de formation est proposée chaque année, sur au moins l'un de nos sites en Bretagne : Brest, Bruz/Rennes, Lorient, Plérin/Saint-Brieuc, Quimper, Redon, Vitré.

Objectif de la formation

À l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- Utiliser les techniques commerciales par téléphone pour accroître le courant d'affaires : décrocher des rendez-vous, adapter son argumentaire pour proposer ses produits, réaliser des relances efficaces, gérer les objections de façon optimale

Programme

Découvrir le processus de vente

- La qualification
- Proposer, négocier, argumenter, convaincre
- La stratégie pour vendre plus

Admission

Public

- Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, ...

Pré-requis d'entrée en formation

- Toute personne amenée à réaliser du développement, de la prise de rendez-vous et de la fidélisation client par téléphone : commerciaux, assistantes commerciales.
- Maîtriser les bases de la relation client.

Modalités et délais d'accès

Modalités

Inscription et signature de la convention de formation

Délais d'accès

Formation proposée pour minimum 1 session par an. Les inscriptions sont acceptées jusqu'à la semaine précédent le démarrage de la formation.

Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon profil du stagiaire

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre). En savoir +, contacter notre référent handicap : **ICI**

Préparer son phoning commercial

- Constituer une documentation commerciale
- Qualifier sa base de données
- Bâtir un argumentaire
- Préparer sa stratégie : enjeux, objectifs, argumentaire, forces et faiblesses de son entreprise et de ses offres, limites de la négociation, scénarii d'entretien
- Le traitement des objections et l'atout ténacité

La prise de contact

- Se présenter, avoir une accroche percutante
- Passer les éventuels barrages

Réaliser son entretien téléphonique

- La découverte (écoute, questions, reformulation)
- Mises en situations pour obtenir des rendez-vous utiles
- Se remotiver face à un appel non abouti

Conclure efficacement

- Qualifier sa prise de rendez-vous
- Renforcer l'envie du prospect
- Annoncer les points de suivi
- Créer un climat positif favorable à la commercialisation
- Réussir sa prise de congés

Devenir acteur de fidélisation pour l'entreprise

- Formaliser les informations recueillies sur le prospect
- Planifier ses relances et suivre les résultats

Indicateurs de performance

- **Satisfaction stagiaire :**

  ★★★★★

  100 %

- Nombre d'apprenants formés : 20 salariés formés en Efficacité professionnelle/Commerce en 2021 (167 heures de formation)

Pour obtenir des données précises, merci de contacter notre serviceQualité.

Indicateurs mis à jour le 26/09/2022

Coût

660 € HT

Modalités et moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules.

Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseillers formations, référent handicap, équipe administrative

Modalités d'évaluation et d'examen

Utilisation d'une grille de compétences lors des mises en situation collectives et individuelles.

Validation

Remise d'une attestation de compétences

Contacts

Contactez votre conseiller▪ère inter :

- DPT 22-29 |Nadia LE CHANU| 02 96 58 69 86
- DPT 35-56 |Corinne PRIGENT| 02 96 58 07 27
- Vitré | Katia CANTIN | 02 99 74 11 89