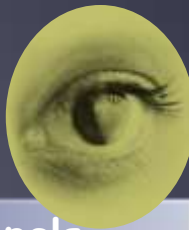


LA PROSPECTION TELEPHONIQUE

Objectif général : S'approprier les clés de la communication téléphonique pour mettre en confiance l'appelant. Comprendre l'importance d'un accueil professionnel pour optimiser son image de marque. Préparer activement et efficacement sa prospection téléphonique. Faire face aux situations difficiles sans altérer la qualité de l'accueil.

Un savoir-être

Les 10 règles d'or au téléphone : courtoisie, bonne humeur...
Le vocabulaire : rigueur et précision.
Importance de la voix, du ton, du rythme.
Utiliser les expressions et mots positifs qui contribuent à votre image de marque.
Attitudes et langage positif : ouverture, convivialité.
Adopter le comportement adéquat.



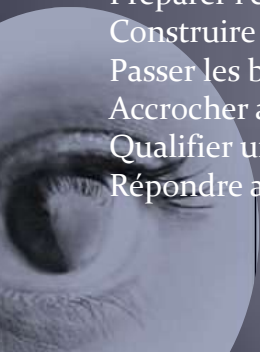
Répondre et traiter la demande du client en réception d'appels

La prise de contact.
Identifier le besoin par un questionnement ciblé : l'écoute active.
Expliquer, conseiller, orienter commercialement.
Savoir faire patienter dans les autres cas.
Traiter efficacement les objections.



Contacter les clients et capter leur attention en émission d'appels

Le téléphone, un outil de développement commercial.
Les spécificités de l'émission d'appels (réglementation)
Préparer l'entretien, définir l'objectif.
Construire le guide d'entretien. Téléphonique (méthode CROC)
Passer les barrages
Accrocher avec pertinence
Qualifier un contact
Répondre aux objections



Outils pédagogiques

Jeux de rôle.
Exercices pratiques, vidéos.
Un livret mémo contenant l'ensemble des apports et outils proposés est remis à chaque participant.



Durée de la session

2 jours soit 14 h.

Votre contact

Aurillac Formation Com
Magali Aymar
15, allée Georges Pompidou
15000 AURILLAC
Tél. : 04 71 63 72 85
cfp.aurillac@mfr.asso.fr
www.aurillacformation.com



N° d'agrément

83150308615

