



Réussir sa prospection téléphonique

VENTE ET RELATION CLIENT

RÉUSSIR SA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

Objectifs

- Mettre en place une dynamique de prospection efficace
- Maîtriser les méthodes de base de qualification de prospects
- Convaincre le prospect en développant les techniques adaptées
- Finaliser la prospection téléphonique

Public

Commercial, Vendeur ou Assistante Commerciale en poste ou en devenir

Programme

- Préparer les fichiers et argumentaires adaptés à la cible
- Créer un environnement propice à la prospection : temps, lieu, mental
- Repérer et qualifier les prospects
- Se fixer un objectif et un temps par appel

- Valoriser et prendre appui sur l'interlocuteur quel qu'il soit, plutôt que de vouloir franchir ou contourner le « barrage secrétaire »
- Personnaliser le contact
- Capter l'intérêt du prospect, susciter son intérêt et l'inciter à l'action
- Questionner pour comprendre les besoins explicites et implicites
- Choisir un vocabulaire professionnel et adapté au téléphone, argumenter
- Adopter les attitudes pertinentes

- Proposer rapidement le rendez-vous et en argumenter l'intérêt
- Savoir rebondir sur les objections spécifiques et utiliser les arguments de l'interlocuteur
- Préserver la relation avec le prospect, même face à l'agressivité
- Conclure positivement l'entretien quelle que soit l'issue
- Apprendre à se remotiver après un appel non abouti

- Synthétiser les informations obtenues sur le prospect.
- Organiser le suivi de nos appels : établir un plan de relance, gérer les rappels, les



fiches clients, suivre ses résultats, se fixer des indicateurs

- Faire le point, se fixer de nouveaux objectifs et s'auto-analyser pour augmenter son taux de réussite.

DURÉE & DATES

2 jours soit **14 heures**

Dates à définir

COÛT

740 € nets de taxes / pers.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques et échanges, mises en situation, jeux pédagogiques, exercices
- Séances de formation en salle
- Supports de cours fournis aux stagiaires au format papier ou numérique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Signature de feuilles d'émargement.
- Évaluation sous forme de questions orales ou écrites (QCM), mises en situation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Attestation de formation.

ENCADREMENT

Consultant Formateur en Techniques Commerciales.

[BESOINS D'INFOS](#)

LES AUTRES FORMATIONS : VENTE ET RELATION CLIENT

DANS LE MEME DOMAINE

[ACCUEIL](#)

