

## PROGRAMME DE FORMATION

COMMERCE

### INTITULE DE LA FORMATION

### LA PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE



#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

**A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- Reconnaître les savoir-faire et les savoir être indispensables pour décrocher un rdv par téléphone
- Identifier les éléments incontournables pour préparer ses appels de prospection
- Susciter la curiosité de son interlocuteur en présentant son offre
- Concevoir et opérer un scénario type de prise de rdv de prospection par téléphone
- Traiter les barrages et les objections pour décrocher un entretien et atteindre son objectif



#### POPULATION VISEE

##### Prérequis

Commerciaux itinérants expérimentés ou débutants  
Aucun\*



#### MODALITES FORMATIVES

**En distanciel**



#### INTERVENANT EVOLU'VIA

Jésahel SABATIER / Thierry ROLLAND

### PROGRAMME ET CONTENU

#### Objectif 1 : Se préparer

- Cartographier sa clientèle et qualifier ses prospects
- Identifier les étapes clés d'un premier contact en prospection
- S'assurer de son offre et maîtriser son environnement commercial : S.W.O.T
- Se fixer un objectif d'appel challengeant et cohérent par rapport au projet TRANSFORM

#### Objectif 2 : Adopter une posture engageante

- Capter l'intérêt du prospect dès les premiers instants à l'aide de la méthode A.I.D.A : attirer l'Attention, susciter l'Intérêt, renforcer le Désir, inciter à l'Action.
- Perfectionner son pitch avec du vocabulaire adapté et différenciant
- Questionner pour identifier les besoins non exprimés
- Traiter les barrages et les objections sans agressivité ou désarroi

#### Objectif 3 : S'entraîner

- Mesurer l'impact émotionnel dans un premier contact : pour soi, pour le prospect
- Identifier des prospects pour s'entraîner
- Repérer ses points forts et se fixer un plan de progrès personnalisé



#### MODALITES D'ORGANISATION

En salle de réunion, dans les locaux de l'entreprise



#### DUREE

Présentiel : 14h- soit 2 jours de formation  
(horaires : 08h30 – 12h00-13h30-17h30)

J1 : Formation J2 : Atelier retour

d'expériences et coaching personnalisé 1H



#### DELAI ET MODALITES D'ACCES

Formation intra - délai selon convention



#### METHODES MOBILISEES

Exercices d'appropriation, ateliers réflexifs, quiz, apports théoriques et méthodologiques, mises en situation, jeux de rôle



#### METHODES D'EVALUATION

Questionnaire de satisfaction fin de formation  
Exercices de mise en situation avec débriefing  
Quiz en évaluation des acquis fin de session  
Elaboration d'un plan d'action personnalisé

Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation, merci de nous prévenir en amont de la session pour que nous prenions les mesures nécessaires pour vous accueillir dans les meilleures conditions