



5 x 0.5 jours



Présentiel 17,5 h

LES FONDAMENTAUX DE LA PROSPECTION



PUBLICS CONCERNÉS

- Tout public en charge de développer une activité commerciale de prospection téléphonique



PRÉREQUIS

- Il est conseillé de connaître son offre commerciale



OBJECTIFS

- Co-construire et organiser sa démarche et son temps de prospection
- Développer une communication efficace au téléphone
- Être efficace et à l'aise avec la prospection téléphonique
- Identifier ses axes de progrès individuels

Cette formation s'adresse aux personnes qui souhaitent **développer ses compétences sur la prospection téléphonique** en vue d'obtenir des briefs et/ou des contrats.

Cette **formation-action** a pour objectif d'accompagner sur 4 demi-journées les collaborateurs à la prospection téléphonique, en les motivant et en construisant avec eux les outils du succès.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1ÈRE DEMI-JOURNÉE : Co-construction et organisation de sa démarche de prospection

1. S'ORGANISER POUR RÉUSSIR SA PROSPECTION

- Les règles d'or du développement du portefeuille clients
- L'organisation de la prospection
- État des lieux des actions de prospection

2. COMPRENDRE ET DÉPASSER SES PROPRES FREINS

- **Mise en situation à froid** : cette 1ère mise en situation permet de vérifier le niveau d'aisance sur la prospection afin d'identifier les freins de chacune et de les travailler pour gagner en confiance.

3. L'ACCROCHE LORS DE LA 1ÈRE PRISE DE CONTACT

- La posture et la communication nécessaire à une bonne accroche : le sourire, la reformulation, les silences, le rebond
 - ➔ Optimisation de mon « Elevator pitch »
- Définir les critères de ciblage pour mettre en place son objectif d'appel et les messages associés
 - ➔ Construction en binôme de son script d'appel selon l'objectif
- **Mise en situation** : cette 2ème mise en situation permet de mettre en pratique les 1ers outils sur la prospection.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation action intégrant une alternance de mises en situation, de construction et d'apport méthodologique

MODALITÉS

- Formation individuelle
- INTRA entre 4 et 7 participants
- Lieux : IDF

FINANCEMENT

Pour les adhérents de l'OPCO ATLAS, cette formation est disponible en Action collective. Pour toute question sur le financement de cette formation, contactez nos conseillères formations :

- › Par téléphone :
01 47 39 02 02
- › Par mail : info@evoluteam.fr

2ÈME DEMI-JOURNÉE : Développement de sa communication au téléphone

4. RÉUSSIR UN APPEL DE PROSPECTION

- Identifier les leviers potentiels de motivation du prospect pour accrocher l'attention de son client :
➡ Atelier de pratique « méthode AIDA »

5. PASSER LES BARRAGES ET TRAITER LES OBJECTIONS

- Traitement des barrages (standard, assistante...)
- Identification des objections clients
➡ Construction en séance de la bibliothèque de traitement des objections

3ÈME DEMI-JOURNÉE : Gagner en efficacité et en aisance dans le cadre de sa prospection téléphonique

6. S'ENTRAÎNER À LA PRISE DE CONTACT

- Penser avantage/bénéfice client
➡ Atelier de pratique « Méthode CAB »
- Proposer un accord recevable par le client
➡ Atelier de pratique « Méthode SONCAS »
- Clore de façon positive : reformuler et conclure.
- **Jeux de rôle** entre le/la consultant.e et les participants sur les étapes clefs de la prospection
- Débriefing collectif.
- Élaboration d'une trame d'un outil de pilotage de la performance et de reporting pour mesurer l'activité et les progrès réalisés

4ÈME DEMI-JOURNÉE : Optimiser les outils et les méthodes de prospection

- Durant cette 4ème demi-journée, chacune des participants va se mettre en situation à partir d'un fichier client à faible valeur ajoutée afin de gagner en confiance sur sa mise en pratique et d'optimiser ses outils de prospection.
- À l'issue de chaque appel, le/la consultant.e débriefera le participant sur sa posture, sa communication et l'utilisation des outils et méthodes.
- À la fin de cette dernière session de formation, les participants repartiront avec leurs outils de pilotage intégrant les zones de progrès restant à combler afin de les partager avec leur manager.