

## AUGMENTER SES PRISES DE RENDEZ VOUS PAR TELEPHONE

### ◆ **Personnes concernées**

- ✓ Assistantes
- ✓ Commerciaux
- ✓ Ingénieurs commerciaux
- ✓ Technico-commerciaux
- ✓ Responsables grands comptes et comptes clés

### ◆ **Objectifs :**

- ✓ Comprendre, analyser, vaincre ses peurs et ses a priori
- ✓ S'approprier les techniques et les savoirs faire pour prendre un RDV qualifié chez un client

### ◆ **Contenu :**

#### **1<sup>ère</sup> partie : les fondamentaux de la communication au téléphone**

- ✓ Le schéma de la communication
- ✓ Différences entre communication en face à face et au téléphone
  - Les mots
  - Les gestes
  - La posture
  - La respiration
- ✓ Les facteurs clés d'une communication réussie
  - Test de Leavitt
  - Ecoute active, questionnement et recherche de feed-back
  - Questions ouvertes/fermées
  - **La règle des 4 « C »**
  - Les pièges à éviter
- ✓ L'utilisation de la voix
  - Le débit, l'intonation, le rythme, la chaleur
  - l'utilisation de la voix au cours des différentes phases de la vente
- ✓ Le langage
  - Les types de langage
  - Les interdits et les mots à éviter/à utiliser
- ✓ La posture
- ✓ La respiration
- ✓ Les 11 règles d'or d'une communication réussie
- ✓ Les motivations d'achat du client : le SONCAS
  - Motivations irrationnelles
  - Motivations rationnelles
- ✓ Le décryptage par motivation d'achat
  - Caractéristiques des clients
  - Mots et expressions à utiliser

## 2ème partie : la démarche logique de prise de RDV

- ✓ Prendre contact
- ✓ Se présenter
- ✓ Traiter les objections départ
- ✓ Créer l'événement
- ✓ L'alternative 3 branches
  - Questions orientées
  - Questions dirigées
  - Rebond
- ✓ L'alternative de RDV
- ✓ La question d'évidence
- ✓ Prendre congé

### ◆ **Méthodologie :**

- ✓ Travaux en sous groupes
- ✓ Construction d'un guide d'entretien à partir d'un cas concret
  - Questions orientées
  - Questions dirigées
  - Questions d'évidence
  - Objections/réponses possibles
- ✓ Simulations enregistrées et filmées
- ✓ Débriefing et préconisations à chaud

### ◆ **Durée :**

- ✓ 2 jours par groupe de 8 personnes maximum