

PRENDRE UN 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 savoir faire pour prendre un rendez-vous qualifié chez un client pour vendre un produit/service
- ✓ Professionnaliser l'approche client par des techniques de communication adaptées

Matin

◆ **Contenu :**

Phase 1 : Présentation rapide du produit/service par vos soins

Caractéristiques

Avantages concurrentiels

Gains pour le client

Phase 2 : formation

Construction des argumentaires

La préparation de l'appel

- ✓ Mentale
- ✓ Matérielle

La trame

- ✓ Identifier l'interlocuteur
- ✓ Créer l'événement
- ✓ L'alternative dirigée
- ✓ Le mini argumentaire
- ✓ L'alternative de prise de RDV
- ✓ Evaluer le réel intérêt du prospect :
 - la question d'évidence
 - L'implication conditionnelle
- ✓ L'alternative de prise de RDV
- ✓ La prise de congé

Les objections

- ✓ Détecter les objections
 - Départ
 - Au cours de l'entretien
 - De fin d'entretien
- ✓ Reconnaître le type d'objections
 - Fondée
 - Alibi
- ✓ Traiter l'objection : **méthode ACRE**

Après midi

Phase 3 : appels réels

Ecoutes individualisées avec débriefings et préconisations à chaud

Production d'un tableau de bord avec résultats collectifs et individuels

◆ **Méthodologie :**

- ✓ Construction d'outils et de mémos
- ✓ Travail en sous-groupes
- ✓ Echanges interactifs avec l'animateur

◆ **Matériel à prévoir :**

- ✓ Un fichier qualifié de clients/prospects validé par la hiérarchie pour chaque personne
- ✓ Une documentation produit/service complète
- ✓ 1 téléphone avec haut parleur par personne (ou pour 2 personnes)

◆ **Durée :**

- ✓ 1 jour