

207

PRISE DE RENDEZ-VOUS TELEPHONIQUE

<p>PUBLIC</p> <p>Tout public.</p> <p>OBJECTIFS ET MOYENS :</p> <p>Maîtriser l'outil téléphone, une compétence indispensable.</p>	<p>DURÉE ET CALENDRIER</p> <p>3 jours : 2^{ème} semestre 2010</p> <p>PRIX</p> <p>1 100 € non soumis à TVA.</p>
--	--

<p>PROGRAMME</p>	
<p>- Appliquer les règles de la communication par téléphone</p> <p>Verbale Choisir des mots essentiels Pratiquer l'écoute active Avoir une attitude facilitante</p> <p>-Organiser ses actions de prospection</p> <p>Définir sa stratégie de prospection Construire un Plan d'action, définir des objectifs Définir dans le temps le suivi dans les actions Elaborer le plan « type » d'un entretien téléphonique Outils et supports dont le script</p> <p>-Prospecter utile : indispensable qualification</p> <p>Détecter le bon interlocuteur Qualifier les prospects : chaud, tièdes et froids Les différents types de RV Comment les qualifier Vérifier l'utilité du RV Les outils de fiabilisation d'un accord La relance d'un contact</p>	<p>-Maîtriser la conduite de l'entretien téléphonique</p> <p>Les 8 étapes du succès (du standard à la confirmation) Susciter l'intérêt dès les premières secondes Donner envie d'être reçu Identifier le bon moment pour proposer le RV Garder l'initiative de la relance et de la suite à donner</p> <p>-Faire face aux situations difficiles de la prospection téléphonique</p> <p>Franchir les barrages Répondre aux objections spécifiques à la prospection Réagir positivement aux refus et conserver la relation Capitaliser sur ses réussites et travailler sur ses échecs</p>

Tarif 2010-2011

STAGES ASSOCIES :

Colette PARIS ☎ 02.38.77.85 94 ✉ colette.paris@loiret.cci.fr