

# PROSPECTER ET RELANCER PAR TÉLÉPHONE

MSC09



## STATUTS

Dirigeant, Employé, Cadre et agent de maîtrise, Demandeur d'emploi, Tout public

## PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun pré-requis

## DURÉE

2 jours, soit 14 heures

## PUBLIC

Tout public

## TARIF

840 €

## CERTIFICATIONS

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

## PROCHAINE(S) SESSION(S) : 2024

Besançon

1<sup>re</sup> Session : 06/06 et 18/06

## CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Savoir faire face aux objections ou refus  
Connaître les spécificités de la prospection téléphonique

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Réussir à prendre des rendez-vous par téléphone auprès de prospects ou de clients  
Réussir à passer les barrages des standards et des secrétaires  
Dérouter efficacement l'entretien téléphonique

## PROGRAMME

### **Communiquer efficacement au téléphone**

La voix, l'articulation, le sourire

Le vocabulaire : ce qu'il faut dire et ne pas dire

Le rythme et le relief en fonction du message

### **Se donner des chances de joindre l'interlocuteur souhaite**

Les fichiers, les horaires et jours d'appel

Les astuces pour passer le filtre des assistant(e)s

La préparation du rappel en cas d'indisponibilité

### **L'utilisation d'une trame d'appel**

L'identification du bon interlocuteur

L'accroche et la proposition de rendez-vous

L'argumentation

La conclusion et la prise de congé

### **Le traitement des objections et des refus**

La technique de traitement en 4 étapes

Les arguments à utiliser

Les réactions face à des attitudes impolies

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



#### **BESANÇON**

46, avenue Villarceau

25000 Besançon

Tél. : 03 81 25 26 06

#### **BELFORT**

1, rue du Docteur Fréry

90000 Belfort

Tél. : 03 84 54 54 84

#### **VESOUL**

1, rue Victor Dollé

70000 Vesoul

Tél. : 03 84 96 71 08

#### **LONS-LE-SAUNIER**

87, Place de la Comédie

39000 Lons-le-Saunier

Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : [contact@sifco.eu](mailto:contact@sifco.eu)