

**PROGRAMME DE FORMATION**  
**MSC09 - PROSPECTER ET RELANCER PAR TELEPHONE**

**Modalités de mise en œuvre :** stage en présentiel

**Public visé par la formation et pré-requis nécessaires pour suivre l'action :**

Public : Tout public

Pré-requis : La formation ne nécessite aucun pré-requis

**Modalité d'accès à la formation :**

Bulletin d'inscription

**Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- 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 secrétariats
- Dérouler efficacement l'entretien téléphonique

**Contenu et programme de la formation :**

**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 souhaité**

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

**Encadrement de la formation :**

La formation est encadrée par Nicolas BOURGUIGNON qui assure la coordination de l'équipe pédagogique et administrative. Il est garant du respect du programme prévisionnel défini.

**Qualité du ou des formateurs :**

L'intervenant(e) a été sélectionné(e) dans le cadre d'un processus qualité spécifique (CV en annexe)

Il/elle possède une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine concerné, il/elle a suivi une formation en lien avec la thématique qu'il/elle enseigne et il/elle est reconnu(e) pour son expertise pédagogique.

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

**Suivi, évaluation de la formation :**

QCM ou étude de cas/mise en situation

**Validation et sanction de la formation :**

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

**Durée de la formation et modalités d'organisation :**

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Horaires prévisionnels : 9h00-12h30 / 13h30- 17h00

Lieu et moyens techniques : La formation se déroule dans les locaux de SIFCO. Les salles sont spacieuses et équipées de matériels adaptés à la formation.

Nombre de stagiaires : entre 4 et 12 stagiaires