

# Prospection téléphonique ou Prise de rendez-vous par téléphone

## Objectifs pédagogiques :

Etre capable d'obtenir un rendez-vous qualifié.

**Pré-requis :** aimer le relationnel au téléphone

**Public visé :** tout public amené à prendre son téléphone dans le but d'obtenir un rendez-vous ou plus globalement, d'obtenir un objectif (des informations).

## Programme :

### Les spécificités de la communication au téléphone :

- Le téléphone est aveugle.
- La communication non verbale :
  1. La voix
  2. Le débit, le rythme, le ton, la vitesse, le volume, l'articulation, ...
- La communication verbale :
  1. Les mots
  2. Les mots noirs et les expressions négatives.
  3. Le vocabulaire.
  4. Les règles de courtoisie.

## Les conditions :

- Matérielles :
  1. les informations sur le prospect ou client.
  2. les outils indispensables.
- Psychologiques :
  1. La mise en condition
  2. La détente
  3. L'occupation de l'espace
  4. L'attitude.

## Le barrage de la secrétaire :

- objectif : obtenir des informations et s'en faire une alliée

## Les étapes de l'entretien :

- Salutations
- Identification
- Objet de l'appel ou accroche
- Proposer 2 alternatives
- Récapitulation
- Remerciements

Traiter les objections : être capable d'y répondre

## Méthodes pédagogiques :

- Exposés théoriques
- Tour de table
- Sous-groupes
- Mises en situation ou Jeux de rôle

## Durée : 2 jours soit 14 heures

### **Les dates :**

en inter : voir le planning

en intra : nous demander

**Modalités d'évaluation :** Bilan pédagogique à la fin de la formation

Attestation de fin de formation délivrée

Taux de satisfaction 87,5%

**Accessibilité aux personnes handicapées :** nous contacter

**Tarifs :** voir dans onglet tarifs

Nathalie HOURDEBAIGT 3 rue du Docteur Charles Nogaret 64270 SALIES DE BEARN

Mobile sur tout le sud de l'Aquitaine 64 et 40 : Pau, Oloron Sainte Marie, Mauléon, Saint Palais, Navarrenx, Sauveterre de Béarn, Orthez, Lacq, Artix, Mourenx, Salies de Béarn, Peyrehorade, Bayonne, Dax, Mont de Marsan, et l'ouest de Midi Pyrénées 65 : Lourdes, Tarbes,....

SIRET 799 174 354 00032

Code APE 8559A Formation continue d'adultes

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75640444064 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine

Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation.