



## **DEVELOPPER VOTRE EFFICACITE AU TELEPHONE**

### **CONSTAT :**

La relation commerciale avec vos prospects débute le plus souvent par une prise de contact téléphonique. Dans l'entreprise, le téléphone est générateur de coût ou plutôt de surcoût. Au "prix" des communications, il convient d'ajouter le temps perdu à appeler, à rappeler, à franchir les divers "barrages" pour ne pas toujours avoir votre interlocuteur au bout du fil !

### **OBJECTIF :**

Cette formation vous permettra d'améliorer sensiblement votre ratio "nombre de rendez-vous / nombre d'appels" et vous positionnera en professionnel du téléphone. Vous allez gagner du temps et de la confiance en vous pour une relation avec vos prospects et clients plus efficace.

### **POPULATION CONCERNEE :**

Toute personne de l'entreprise utilisant l'outil téléphonique.

### **PRINCIPAUX THEMES ETUDIES :**

- Savoir utiliser la voix, le rythme, le débit, le volume.
- Communiquer avec les méthodes de questionnement, reformulation,
- Maîtriser les étapes de l'entretien.
- Professionnaliser votre accueil téléphonique.
- Professionnaliser et organiser la prospection.
- Qualifier vos rendez-vous téléphoniques.
- Développer vos actions de vente par téléphone.
- Prendre en compte les différents types d'interlocuteurs.
- Gérer les situations conflictuelles au téléphone.

### **METHODE PÉDAGOGIQUE :**

Echanges d'expériences. Travaux en sous-groupes. Jeux de rôles enregistrés, analysés, puis apport de conseils personnalisés..

### **DURÉE RECOMMANDÉE :**

2 jours consécutifs + 1 jour (1 mois après pour une 1<sup>ère</sup> mise en application et un échange d'expériences lors de la 3<sup>ème</sup> journée)

### **AUDIT :**

½ journée à 1 journée d'audit pour personnalisation de l'action de formation.