

# La prospection téléphonique

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

## Objectifs

*A l'issue de cette formation, les stagiaires auront acquis les techniques efficaces de prise de rendez-vous par téléphone auprès de prospects. Ils maîtriseront le traitement des objections et seront gérer commercialement les appels difficiles. L'objectif principal est de mettre en place une dynamique de prospection motivante et efficace, déterminer les cibles et préparer son plan de prospection.*

## Vous allez apprendre à

### Comprendre les enjeux et conditions de réussite de l'action commerciale par téléphone

Définir les enjeux de la communication téléphonique  
Choisir des mots positifs et un vocabulaire assertif pour valoriser l'image de l'entreprise  
Adopter différentes postures et attitudes au téléphone  
Constituer et mettre à jour une base de données à partir d'appels téléphoniques

### Évaluer son portefeuille clients-prospect

Hiérarchiser l'existant/le potentiel de développement  
Déterminer des actions de conquête et de développement

### Organiser sa prospection

Définir ses objectifs et priorités : objectifs quantitatifs et qualitatifs, choix du type de prospection,  
Cibler ses prospects, préparer des argumentaires percutants  
Planifier les actions dans le temps  
Exploiter les données clients (fichiers, bases de données...)  
Choisir les bons outils selon l'objectif : mailing, phoning, approche directe, réseau (conseils d'utilisation)

### Réussir ses entretiens : les techniques efficaces au téléphone

Se fixer des objectifs avant l'entretien  
Franchir les barrages, passer les standards et les secrétariats  
Susciter l'intérêt par une accroche ou une prise de contact pertinente, questionner pour connaître le prospect et argumenter  
Argumenter, convaincre et traiter les objections potentielles et les cas difficile  
Conclure en emportant l'accord

### Le traitement des objections

Objection et argument, la technique de l'entonnoir  
Le traitement des objections et le rendez-vous de principe

### Organiser et assurer le suivi

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Auto-diagnostic de ses pratiques, présentation et analyse des pratiques des « prospecteurs » les plus performants, apports théoriques et pratiques, élaboration des guides d'entretien et des réponses aux objections principales, conseils personnalisés pour établir son plan de prospection et son argumentaire.	Commerciaux, commerciaux grands comptes, commerciaux seniors, juniors, vendeurs itinérants, assistantes commerciales	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
	Attestation de formation  Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

#### CSINFO FORMATION

89 route de la Noue  
Port de Limay  
78520 LIMAY  
01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)

