

## Prendre des rendez-vous au téléphone

### I) Objectifs

1. S'approprier la communication professionnelle au téléphone et principalement le nouveau langage normalisé.
2. Comprendre l'articulation de la prise de rendez-vous au téléphone.
3. Maîtriser des techniques simples et efficaces de prise de rendez-vous au téléphone.
4. Garder le leadership téléphonique jusqu'à la fin de la conversation.

### II) Public visé

Les collaborateurs chargés de la prospection téléphonique

### III) Programme

- Audit des niveaux de chacun.
- Révision ou apprentissage des règles fondamentales de la communication professionnelle au téléphone.
- Explication du marketing téléphonique et de ses objectifs.
- Définition de vos moyens d'action en fonction de vos objectifs.
- Création de votre scénario en 5 étapes :
  1. *Franchir le barrage du standard*
  2. *Franchir le barrage du secrétariat*
  3. *Décrocher votre rendez-vous*
  4. *Répondre aux éventuelles objections*
  5. *Rassurer et confirmer*

- Apprentissage de trucs et astuces rapportés de téléacteurs professionnels
- Entraînements factices filmés avec pour objectifs de s'approprier le guide d'entretien.
- Retours d'informations sur les acquis et les progrès à réaliser.
- Entraînements à partir de situations réelles avec vos prospects .Cette mise en situation est coachée par notre formateur.

## IV) Durée

2 jours consécutifs + 1 journée facultative deux mois après

## V) Pédagogie

- La formation commence d'abord par une mise en rupture des habitudes de communication, grâce à des techniques ludiques d'improvisation.
- Afin de valider les acquis étapes par étapes, des simulations d'appels sont enregistrées. Le support audio est un outil indispensable à un retour objectif de la situation, et à une prise de conscience des améliorations à apporter et des progrès réalisés.

## VI) Les plus de cette formation

- Chaque stagiaire aura pour mission le deuxième jour de s'entraîner en situation réelle avec son propre fichier.
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation, prise de risque) sans effort particulier.