

Durée

3 jours (2 + 1) soit 21 heures

Public

Vendeurs, technico-commerciaux, commerciaux sédentaires, toute personne amenée à prospecter et/ou prendre des rendez-vous ciblés par téléphone.

Prérequis

Aucun

Objectifs

Comprendre l'intérêt d'une méthode de prise de rendez-vous.

Baser sa prise de rendez-vous sur le schéma de la communication positive.

Renforcer la maîtrise de soi et sa directivité.

Prendre des rendez-vous de qualité et détecter les projets.

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, et de phases de réflexion.

Echanges interactifs.

Mises en situation et jeux de rôles.

Evaluation

Analyse d'une prise de rendez-vous

Intervenant

Consultant en communication, management, techniques de vente et développement personnel

Lieu

Chez EvryWare ou en entreprise

« Il n'y a pas de hasards, il n'y a que des rendez-vous. »

La prise de rendez-vous est une technique. C'est un acte de vente équivalent à celui de « se vendre ». Le téléphone est un outil « magique » qu'il faut savoir manier avec précaution. Outil stratégique, qui, lorsqu'il est bien maîtrisé, permet de faire de grand pas vers l'entretien face à face.

Bien cerner les enjeux de la communication par téléphone

- Préparer ses entretiens de prise de rendez-vous
- Définir des critères de qualité
- Maîtriser le schéma de la communication
- La technique vocale

Le scénario d'appel pour « ouvrir » son interlocuteur

- Les techniques spécifiques à la prise de rendez-vous
- Bâtir un argumentaire
- Les piliers : écouter, reformuler et proposer
- Mettre en valeur la stratégie du CAB
- Les éléments de preuve
- Aborder la phase de conclusion

Les objections comme levier

- Les moments clés de l'entretien
- Le traitement des objections
- Les réponses aux questions
- La conclusion

Le suivi des appels (3ème jour)

- Analyser ses appels et ses actions
- Tirer leçon des échecs pour progresser
- Traiter les informations
- Organiser le suivi

RESULTATS

- ✓ Prendre des rendez-vous avec un ton de voix personnalisé et plus « percutant ».
- ✓ Effacer la peur de l'inconnu en maîtrisant son argumentaire.
- ✓ Harmoniser convivialité et directivité pour convaincre son interlocuteur.