

# Formation

## Renforcer son impact commercial par téléphone

### Objectifs

Trouver la motivation pour prospecter par téléphone  
Maîtriser les techniques de communication au téléphone  
Construire son argumentaire de prospection et adapter son discours à son interlocuteur  
Mettre en place un plan d'action de prospection

### Public

B to B : Commercial terrain,  
commercial sédentaire, non  
commercial

### Programme

Préparer son action au téléphone

Identifier mes forces, mes points d'appuis  
Repérer les contraintes de la prospection téléphonique et les moyens de les contourner (barrage, disponibilité de l'interlocuteur, interlocuteur inconnu, service concerné)  
Préparer les matériaux nécessaires à un entretien de qualité (entrée en matière en 10 secondes, présentation orientée résultat, argumentaire, information de marché)  
Décrire le profil de mes interlocuteurs et identifier le panel des objections  
Accueillir les objections  
Faire du lien entre mon offre et le contexte du client pour convenir de la suite à donner

Adopter une démarche méthodique et tenir compte des résultats

Prendre en compte les objectifs imposés, définir mes propres objectifs  
Planifier mon travail téléphonique  
Tracer mes appels (prise de notes, importance de l'information, outils pour tracer l'information : CRM, Excel)  
Cibler les prospects, Identifier les bons interlocuteurs  
Porter une oreille attentive sur l'environnement chez mon interlocuteur  
Ecouter ma tonalité et celle de mon interlocuteur, pour me mettre en phase : facteur clé de réussite  
Rappeler 7 fois  
Prendre des décisions pendant l'appel téléphonique, entre mes appels

### Méthode pédagogique

Un peu de théorie, plusieurs  
expérimentations  
Analyse de situations vécues par  
les participants  
Modèles et outils fournis

---

Dates à Montpellier

Nous consulter

---

Tarif par stagiaire

14 heures  
400€ net de TVA

---

Inscription

Bulletin à remplir