

Organiser ses actions de prospection téléphonique et savoir convaincre ses interlocuteurs

Objectifs de la formation

Cette formation permettra aux apprenants de maîtriser les essentiels pour communiquer de manière simple, claire et sans faute, en toute confiance.

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Organiser son action de prospection téléphonique
- Convaincre et conclure au téléphone
- Savoir rebondir sur les objections

Profil formateur : Formation animée par un formateur expert en vente et relation client.

Méthodes pédagogiques : Essentiellement pratiques, les méthodes pédagogiques reposent sur les principes suivants :

- classes inversées ;
- maïeutique via des partages d'expérience, des activités digitales, des exercices d'intelligence collective ;
- mises en situation et jeux de rôles ;
- études de cas ;
- ateliers ludo-pédagogiques et exercices inspirés de techniques théâtrales ;
- travail de réflexion individuelle, tests et autodiagnosics.



Durée de la formation : 14h réparties sur 4 sessions de 3h30



Formation 100% en visio pour un groupe de 6 participants maximum

Contenu de l'action de formation

■ Classe virtuelle #1

- Préparer sa prospection téléphonique
 - Préparer sa séance de phoning : outils, organisation, timing
 - Se fixer un objectif
 - Qualifier le fichier : B to B, B to C
- Réussir les premiers instants au téléphone
 - Franchir les différents barrages : accueil, secrétaire
 - Donner confiance dès la prise de contact
 - Capter le prospect avec une accroche percutante

■ Classe virtuelle #2

- Découvrir les besoins et motivations du client
 - Identifier les enjeux de la découverte
 - Distinguer les besoins et motivations du client
 - Utiliser les techniques de communication pour faire émerger le besoin
- Argumenter pour vendre
 - Savoir pitcher son entreprise et ses avantages concurrentiels
 - Argumenter avec la méthode CAP
 - Adapter ses arguments au profil de son interlocuteur

■ Classe virtuelle #3

- Conclure l'entretien
 - S'approprier les différentes techniques de conclusion
 - Élargir la vente en proposant des produits additionnels
 - Finaliser la vente et prendre congé
- Traiter les objections
 - Identifier les objections potentielles
 - Traiter les objections avec la méthode CRAC
 - Savoir valoriser ses prix

■ Classe virtuelle #3/Suivi

- Retour d'expériences par rapport au plan d'actions personnel de l'apprenant
- Mises en situations réelles avec debrief (points forts / points d'amélioration) de la formatrice
- Identification des pistes de progrès pour transposition en situation professionnelle

Profil stagiaire : Téléconseiller, commercial sédentaire ou assistant commercial souhaitant développer ses ventes par téléphone

Prérequis : comprendre et s'exprimer en français + avoir accès à un ordinateur avec connexion internet.



Accessibilité des personnes en situation de handicap : cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nos locaux sont aux normes afin de pouvoir accueillir tout public. Aussi, nous pouvons adapter nos méthodes pédagogiques et notre animation, tout comme nos supports partagés, en fonction du handicap et des besoins de l'apprenant. Notre équipe pédagogique, en collaboration avec notre référent handicap (Aurélien Morhain : aurelien.morhain@msformation.net / 03-59-30-65-05), mobilisent les ressources nécessaires pour permettre à chacun de se former.

Pour aller plus loin :

- Notre parcours "Renforcer la relation client"
- Un accompagnement individuel sur mesure selon vos besoins et objectifs

Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur nos offres de formation :

■ Notre offre de formation en Management et Développement pro : [ici](#)

Notre centre

L'équipe porte haut ce qui fait sa différence :

- **Flexibilité :** parce que nous savons à quel point votre activité peut fluctuer, nous créons des modules qui s'intègrent complètement à vos contraintes : demi-journées, journées non consécutives, formations à distance et suivis personnalisés dans l'entreprise.
- **Bienveillance :** créer des relations respectueuses et équitables avec nos parties prenantes est essentiel. Apprenants, clients, formateurs et fournisseurs font partie de notre écosystème, et nous mettons tout en œuvre pour que chacun évolue harmonieusement en son sein.
- **Engagement :** l'engagement chez MS, c'est un état d'esprit et une attitude au quotidien. Chacun fait de son mieux, s'investit dans la mission qui lui est confiée pour la réussite du projet d'entreprise.
- **Authenticité :** MS Formation propose des parcours de formation dans le respect de l'honnêteté, de l'intégrité et de la transparence. C'est pourquoi nos formateurs et nos clients nous font confiance depuis toutes ces années !

Notre centre est référencé Qualiopi - un gage de sérieux et de professionnalisme, pour des formations de qualité.

Moyens pédagogiques et techniques

Nos formateurs sont recrutés conformément à la charte qualité MS Formation et sont experts dans leur domaine de compétences. Ils articulent diverses méthodes pédagogiques et utilisent des outils variés (outils numériques, jeux interactifs, logiciels de visioconférence...) pour s'adapter à leur public et optimiser l'apprentissage.



Nos référents pôles et notre responsable pédagogique (Sandrine Manzelle) supervisent l'ensemble des parcours de formation.

Par ailleurs, notre centre de formation est équipé de :

- Salles de formation lumineuses, ergonomiques et équipées d'écran
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux

Tous nos locaux répondent aux exigences d'accueil des personnes en situation de handicap et sont donc accessibles.

- Dans le cas de cette formation animée en visio, nous privilégions Zoom, Teams ou tout autre plateforme dédiée selon les préférences des apprenants.

Dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, MS Formation donne accès à sa plateforme de partage DIGIFORMA, permettant à chaque apprenant de récupérer en ligne toutes les ressources de la formation.

Par ailleurs, MS Formation met en place 2 types d'évaluations :

- Des évaluations des acquis en cours et fin de formation (via quiz, exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles, mises en situation, et passage d'une certification pour les parcours concernés)
- Une évaluation de la qualité de la formation délivrée

Une attestation de fin de formation est remise au participant.

Tout au long du parcours, chaque session est justifiée par un émargement numérique attestant la présence du stagiaire en formation.

