

MARKETING

FORMATION : LE PHONING EN PROSPECTION COMMERCIALE

1 – La préparation

2 – Les règles de la communication

3 – Le plan d'action

4 – Le script d'entretien

5 – Les objections

6 – Simulations d'entretien

7 – Évaluation

OBJECTIFS

- Communiquer une bonne image de son entreprise.
- Être parfaitement à l'aise dans l'usage du téléphone.
- Être capable d'obtenir un rendez-vous.

PUBLIC

Vendeur, technico-commercial, commercial sédentaire, assistante commerciale, télé conseiller et tout collaborateur pouvant être en contact avec des clients ou prospects.

PRÉ-REQUIS

Maîtriser l'utilisation du logiciel de relations client. Posséder l'expérience du contact.

DURÉE

28 heures

ÉVALUATION - VALIDATION

- A la fin du stage la société Argos remet une attestation de présence concernant chaque participant à la formation au responsable de l'entreprise.
- A la fin de chaque session de formation, les stagiaires rempliront un questionnaire d'évaluation spontané pour donner les ressentis sur la formation.
- Ils recevront dans les 2 mois qui suivent la formation, un questionnaire d'évaluation pour faire le bilan des acquis vus en formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET INTERVENANT

- PC
- Support apprenant
- Formateur spécialisé

SUIVI

- Hot line ou présentiel

LIEU DE LA FORMATION

- La formation est dispensée sur site ou au centre de formation