

Prise de Rendez-vous Client par Téléphone

Lien : https://innov-maroc.com/formation/prise-de-rendez-vous-client-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC291

CATÉGORIE
Prospection par Téléphone

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Organiser son action de prospection téléphonique
- Qualifier ses prospects
- S’approprier les savoir-faire et les techniques de prise de rendez-vous chez un prospect
- Maîtriser la réfutation des objections au téléphone
- Obtenir des rendez-vous qualitatifs

POUR QUI ?

- Commercial
- Ingénieur commercial
- Téléprospecteur
- Assistant commercial
- Vendeur sédentaire

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Maitriser les fondamentaux de la téléprospection téléphonique

- Le vocabulaire et les mots à éviter
- La voix, l'attitude et le comportement à adopter
- Le principe de la synchronisation avec son interlocuteur

2 / Préparer sa prospection téléphonique

- Connaître son entreprise, connaître son marché (difficultés, exigences, concurrence...)
- Créer un environnement propice à l'appel : temps et lieu ; fichiers et argumentaires adaptés
- Déterminer ses cibles par potentiel, secteur géographique...
- Identifier et qualifier les interlocuteurs pertinents
- Identifier le décideur et créer la relation
- Se fixer un objectif et un timing par vague d'appel
- Se conditionner positivement

3 / Donner confiance dès le premier contact au téléphone

- Savoir franchir les barrages avec technique :
- Passer les standards et les secrétariats
- Travailler son assertivité pour franchir les barrages et aborder un prospect
- Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages
- Personnaliser le contact
- Capter l'intérêt du prospect dès les premiers instants

INNOV MAROC

- Utiliser des mots percutants
- Adopter les attitudes gagnantes

4 / Prendre le rendez-vous auprès de la cible

- Proposer rapidement le rendez-vous
- Maîtriser la réfutation des objections
- Réussir sa prise de congés
- Renforcer l'envie du prospect
- Se remotiver après un appel non abouti

5 / Finaliser la prospection téléphonique

- Formaliser les informations obtenues sur le prospect
- Transmettre les informations au sein de l'entreprise
- Programmer les relances
- Réaliser les relances

6 / Organiser le suivi de la prospection

- Quel temps consacrer au suivi ?
- Comment répartir la préparation, la prospection, le suivi ?
- Gérer les fiches de compte-rendu prospect
- Avoir des tableaux de bord d'analyse
- S'auto-analyser pour définir ses propres axes de progrès

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés