
COMMENT BIEN PROSPECTER EN EMISSION D'APPELS

Objectifs :

- Utiliser l'outil téléphonique comme vecteur de développement
- Maîtriser les différentes techniques en émission d'appels
- Acquérir une méthode et des outils pour développer les résultats

Programme détaillé :

Démystifier l'émission d'appels en comprenant les fondamentaux

- Les principes de communication
- Pré-requis et attitudes au téléphone
- L'adaptation du ton et du rythme verbal (débit, rythme, intonation et volume)
- Le vocabulaire approprié et le langage positif
- L'écoute active

Le plan d'appel

- Structurer les étapes d'un appel sortant

Franchir les barrages

- Passer les standards et les secrétariats
- Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages

Obtenir l'attention de l'interlocuteur

- La phrase d'accroche
- La personnalisation du contact

L'argumentaire, une structure indispensable

- La prise de contact, le discours client
- Comprendre les besoins & les attentes
- Convaincre en proposant un service adapté
- Présenter son offre de façon claire
- Repérer les signaux d'achat ou les freins à l'achat
- Conclure, provoquer la décision

Le traitement des objections

- Comprendre les raisons de l'objection
 - La dissonance cognitive
 - De la question à l'objection
 - Les différents types d'objections
 - L'argumentation source principale de l'objection
- Traiter l'objection en formalisant des exemples de réponse (qualité, délais, SAV, etc.)
 - Découverte de l'objection
 - Les différentes techniques de réponse

La conclusion

- Savoir quand et comment conclure
- Reformuler la confirmation de l'engagement du client

Cas pratiques

- Jeux de rôles
- Créations d'argumentaires types en prise de rendez-vous et/ou vente en fonction des besoins détectés (questionnaires préalables reçus des stagiaires sur leurs attentes en émission d'appels)