

AC048

PERFECTIONNEMENT

1 jour 7 heures

660 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Décrocher la prise de rendez-vous par téléphone

### COMPÉTENCES VISÉES

- Choisir des canaux de communication adaptés, y compris les canaux digitaux.
- Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- Sélectionner des arguments pertinents et construire un argumentaire.

### PROGRAMME

#### A. COMPRENDRE L'APPROCHE B TO B DANS LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

1. Établir des objectifs et une stratégie de vente
2. Établir vos cibles clés

#### B. PRÉPARATION DE LA PROSPECTION

1. Préparation matérielle
2. Préparation mentale
3. Préparation de la prospection
4. Valoriser l'image de son entreprise
5. Connaître son offre
6. Connaître l'offre de ses concurrents
7. Connaître ses clients

#### C. COMMUNICATION AU TÉLÉPHONE (RAPPEL)

1. Bons mots
2. Communication verbale au téléphone
3. Communication non verbale

#### D. CONSTRUIRE LA TRAME DE SA PRISE DE RENDEZ-VOUS

1. Bâtir son script
2. Plan d'appel : la méthode CROC
3. Définir son guide d'entretien
4. Accroche
5. Annihiler la concurrence
6. Comprendre la théorie de l'engagement

#### E. PASSER LES BARRAGES

1. Barrage du secrétariat
2. Barrages en B to B
3. Trucs et ficelles des téléacteurs

#### F. VENDRE UN RENDEZ-VOUS

1. Définir ses arguments commerciaux
2. Méthode SACOL
3. Transformer ses arguments en langage commercial
4. Bénéfice client
5. Comprendre les motivations du client

#### G. TRAITER LES OBJECTIONS DANS LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

1. Évaluation de son action
2. Auto-évaluation
3. Évaluation et correction
4. Suivi quantitatif
5. Suivi qualitatif

### PUBLIC

- Commerciaux
- Agents généraux
- Courtiers
- Chargés de clientèle

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### POINTS FORTS

Apports méthodologiques et applications pratiques. Chaque acquisition est complétée par une mise en situation de prise de rendez-vous. Débriefing et plan de progrès individuel.

### FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de la vente et de la relation client, formateur expert de l'Ifpass.

### SESSION(S) 2021

PARIS

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

### MÉTIERS VISÉS

05D - Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet), 05E - Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme, 05F - Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

### VALIDATION DES ACQUIS

- Évaluation des acquis de la formation par des mises en situation
- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage
- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation