

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 2
Commercial externe / A.T.C	Posséder les bases de la relation téléphonique	2 jours / 14 heures	Approfondissement Acquisition d'une maîtrise



PRÉPARER ET ORGANISER SES PRISES DE RENDEZ-VOUS	
Les outils de gestion des contacts :	<p>les fichiers clients et prospects à renseigner et à mettre à jour : <i>coordonnées, interlocuteurs, activités, C.A, fournisseurs, ...</i></p> <p>le tableau de bord pour la gestion et le suivi des contacts : <i>programmation des appels, notification de ce qui a été dit et fait, planification des tâches et des relances ...</i></p>
La préparation des appels :	<p>Relever les informations clés qui caractérisent le client à contacter</p> <p>Identifier les contraintes de son marché : <i>la concurrence, les fournisseurs, ..., inventorier les atouts « Services et Produits » de son entreprise</i></p> <p>clarifier les objectifs de l'appel, préciser le prétexte justifiant un RDV</p> <p>définir et écrire l'accroche, anticiper les questions et les objections</p>

ARGUMENTER ET FINALISER SES DEMANDES DE RENDEZ-VOUS	
La prise de contact :	se conditionner positivement, se présenter, préciser l'objet de l'appel
La méthodologie :	personnaliser le contact, instaurer la confiance
Les bonnes attitudes :	susciter l'intérêt, préciser le besoin, écouter, reformuler, valider
Le bon langage :	renforcer le désir d'une rencontre, traiter les objections...
La conclusion de l'entretien :	argumenter le bénéfice du rendez-vous
La finalisation du RDV :	sourire, adopter un ton positif et dynamique, rassurer
	se rendre audible : <i>ton et débit de la voix, phrases courtes, ...</i>
	afficher une attitude de service orientée vers la satisfaction du client
	utiliser les mots et expressions qui donnent une image positive
	Inciter à l'action, provoquer la prise RDV, conclure positivement l'entretien
	respecter ses engagements, être fiable, tenace, simple et sérieux
	relancer et renouveler sa demande de RDV



Outils	Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, quizz, exercices, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »
Méthodes	