

13 - 32

## RÉUSSIR SES PRISES DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

## PUBLIC

Commercial externe / A.T.C

## PRÉREQUIS

Posséder les bases de la relation téléphonique

## DURÉE

2 jours / 14 heures

## NIVEAU spécialisation 2

Approfondissement  
Acquisition d'une maîtrise

## OBJECTIFS

## SAVOIR-FAIRE commercial

- » Maîtriser les étapes de la prise de rendez-vous et de la relance téléphonique
- » Véhiculer une image positive de l'entreprise par la maîtrise d'un vocabulaire professionnel et de la communication ...
- » Décrocher des rendez-vous auprès de prospects et de clients

## SAVOIR commercial

- Connaître la méthodologie pour organiser ses prises de rendez-vous
- Identifier les techniques et outils à utiliser pour gagner en efficacité
- Identifier les supports informatiques et les techniques qui facilitent l'élaboration d'outils de prospection

## PROGRAMME

Donne les techniques qui permettent d'optimiser les prises de RDV par téléphone

## PRÉPARER ET ORGANISER SES PRISES DE RENDEZ-VOUS

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



## ARGUMENTER ET FINALISER SES DEMANDES DE RENDEZ-VOUS

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

Outils  
Méthodes

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 »