



**LB**PERFORMANCE

Programme de formation

Prospecter par téléphone

Durée : 2 jours (14 heures)

16 avenue des 3 fontaines  
44500 La Baule  
Port : 06 21 08 39 59  
Tél : 02 44 07 15 51  
laurencebriand@lbperformance.fr

TARIF INTER : 1 350 € HT par participant

SUR MESURE : Contactez-nous pour une formation pour vos collaborateurs

### Les objectifs de la formation :

- Créer son plan d'actions
- Mettre en place une organisation efficace
- Maîtriser la communication par téléphone
- Convaincre au téléphone
- Prendre des rdv auprès de prospects avec plaisir et efficacité

### Programme de formation :

#### 1 Créer son plan d'actions

- Quels sont mes objectifs ?
- Quel est mon taux de conversion moyen appel / RDV ?
- Quelles sont mes cibles les plus pertinentes
- Comment constituer mon listing d'appels ?

Mise en situation : regard croisé sur les pratiques des participants

#### 2 Maitriser la communication au téléphone

- Comprendre la spécificité d'une communication téléphonique
- Le poids des mots
- L'importance du non verbal
- L'utilisation des silences
- Le rôle de la posture

Mise en situation : simulations d'entretiens téléphoniques non commerciaux

#### 3 Se préparer mentalement aux appels

- Penser positivement
- Adopter une posture assertive
- Anticiper les objections et se préparer à les contrer sans les traiter

Mise en situation : comment ai-je l'habitude d'aborder une séance de phoning, que dois-je garder, que dois-je modifier ?

#### 4 Réussir dès les premiers instants

- Franchir les différents barrages
- Faire mouche avec la cible
- Créer l'intérêt dès les premières secondes

Mise en situation : exercices : passer le barrage et créer l'intérêt

#### 5 Obtenir le RDV

- Ne pas développer et ne pas argumenter sur le fond
- Proposer directement le RDV
- Pratiquer l'alternative avec naturel et succès
- Jouer avec les objections
- Rester sur une note dynamique

Mise en situation : simulation d'entretiens téléphoniques complets

**Pour qui :** commerciaux sédentaires ou itinérants

**Prérequis :**

Pas de prérequis

**Durée :**

2 jours (à suivre)

**Méthodes pédagogiques :**

La plupart des formations destinées à des collaborateurs expérimentés s'avèrent peu efficaces car elles n'intègrent pas suffisamment les principes éducatifs adaptés aux adultes dans un contexte professionnel.

Les adultes n'apprennent pas de la même manière que les enfants et former n'est pas enseigner pour 4 raisons :

- L'adulte déteste les prises de conscience douloureuses
- L'adulte ne mémorise pas comme les enfants
- L'adulte n'accepte pas les idées toutes faites
- L'adulte a besoin d'être convaincu.

C'est la raison pour laquelle nous mettons les participants en situation de réussite et nous nous appuyons sur leur expérience, leur esprit critique et les situations de leur quotidien pour générer une posture de co-construction permettant de créer un contenu pertinent pour atteindre les objectifs visés.

Mises en situation, cas pratique, jeux de rôle et débriefing sur un mode déductif.

Outils : paperboard, vidéo-projecteur, écran, accès internet

**Profil de l'animateur :**

Expert vente et négociation

**Evaluation de la formation :**

Une évaluation à chaud sera réalisée à l'issue des 2 jours de formation. Une attestation est remise à l'issue de la formation.

**Accessibilité aux personnes en situations de handicap :**

Etude préalable afin de veiller à adapter les locaux, les moyens pédagogiques au public en situation de handicap. LB Performance se tourne vers des partenaires spécialisés au cas par cas afin de répondre à chaque situation.

**Délais d'inscription :**

7 jours avant le début de la formation selon disponibilité.

**Taux de satisfaction des participants :** 68.40%

**Contact :** Laurence Briand : 06 21 08 39 59