



FORMATION

LA PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

DUREE

1 jour

• OBJECTIFS •

Maîtriser les méthodes et attitudes de prise de rendez-vous • Construire un argumentaire cohérent avec l'objectif visé

• PUBLIC •

Chargé(es) de clientèle, assistant(es) commercial(es), commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

• PROGRAMME •

Le plan d'appel

- Préparation de l'appel
- Le synopsis d'une prise de rendez-vous
- La phrase d'accroche
- Se présenter et identifier son interlocuteur

Les objections et réactions courantes

- Franchir les barrages
- Traiter les objections
- Se préparer aux réactions et aux questions

La prise de rendez-vous

- Susciter l'intérêt
- Proposer le rendez-vous (alternatif, unique, de principe)

Conclure l'appel

- Conclure l'entretien sur l'obtention du rendez-vous
- Confirmer les données du rendez-vous

Après l'appel

- Résumer l'appel
- Réflexions sur l'échange avec le client
- Mise en place d'un plan d'actions pour améliorer ses pratiques

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôle - Cas pratiques