

**ANIMATION PEDAGOGIQUE –
TÉLÉPROSPECTION EN PRATIQUE : TECHNIQUES D'APPELS SORTANTS**

Pré – requis	<p>Connaissances de base des règles d'or de la communication téléphonique et de la construction d'un argumentaire de vente. Avoir déjà réalisé dans son activité du phoning ou des appels sortants Idéal : avoir participé à la première session de formation aux techniques de la téléprospection-télévente</p>
Objectifs	<p>Permettre aux personnes connaissant les bases des techniques de communication téléphoniques de prendre en charge de manière pratique et optimale la réalisation de campagnes d'appels sortants et de maîtriser tout le processus conduisant à une vente, une étude des besoins, une détection de projets ou un rendez-vous gagnant</p>
Méthodes pédagogiques	<p>Pédagogie individualisée – Mise en situations réelles à partir des objectifs individuels des participants (fournir un échantillon de fichiers de prospects ou clients) Accompagnement et coaching personnalisée de chaque participant Enregistrement, Ecoute et débriefing individuel des appels réalisés</p>
Public	<p>Télétravailleurs salariés ou indépendants souhaitant optimiser leurs campagnes de prospection.</p>
Lieu	<p>Télécentre d'Aurillac – 36 rue de Sistrières – 15000 Aurillac - CANTAL</p>
Dates	<p>Jeudi 8 et vendredi 9 juillet 2010 - 9h30/12h00 – 13h30/16h30.</p>
Nombre de participants	<p>6 télétravailleurs (maximum)</p>
Durée	<p>2 jours</p>
Intervenant	<p><i>Clients Tel Services - Madame Elshéba BOUSSEAU Siret : 482 918 802 00018 – APE : 8220 Z .Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le n°83 1 5 03 106 15 auprès du Préfet de la région AUVERGNE.</i></p>

<p style="text-align: center;">LA TÉLÉPROSPECTION EN PRATIQUE : « A VOS TÉLÉPHONES ! » TECHNIQUES D'APPELS SORTANTS</p>	<p style="text-align: center;">CONTENU DE LA FORMATION</p> <p>1- Validation des techniques de construction d'argumentaire pour la réalisation des appels sortants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etapes de construction d'un script d'appels sortants - Adaptation du script à l'objectif de sa campagne d'appels - Un script d'appel offensif et vivant <p>2- Mise en place des appels sortants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de sa trame pour la campagne d'appels - Préparation et réalisation des appels sortants - Etapes des appels sortants - Ecoute de l'interlocuteur et réactivité - Différents cas d'appels sortants - Argumenter et convaincre - La demande de rendez-vous par téléphone <p>3- Les réponses à adopter en cas de blocage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le barrage secrétaire - L'objection et son traitement - L'hésitation prospect - Le retour à l'offre <p>4- L'assurance pour convaincre et la gestion du stress au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'assurance au téléphone - Etre convaincu pour convaincre - Garder le contrôle de la situation - La répétition et l'absence de réaction : techniques pour l'assurance - Gestion des situations difficiles - La posture pour la gestion du stress <p>5- Interprétation et optimisation de la campagne d'appels</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'auto analyser (ses performances d'appels) - Synthèse de la campagne - Qualification du fichier d'appels - Analyse des résultats - Eventuelles relances et planification des tâches back office
---	--

Renseignements :

*Direction des Affaires Juridiques, d'Appui aux Collectivités, de la Prospective et des Systèmes d'Information - 28 avenue Gambetta - 15 000 AURILLAC
Tel : 04 71 46 22 02 ou 04 71 46 49 17. E-mail : jpusse@cg15.fr*