

## Séminaire

### Optimiser votre prospection téléphonique

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- optimiser l'organisation de leur prospection téléphonique
- analyser leurs propres performances
- améliorer leurs argumentaires,
- augmenter sensiblement le nombre de RDV décrochés,

#### A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les membres des équipes commerciales des plus débutants aux plus chevronnés.

Durée : 2 jours

#### Renseignements :

Evelyne Platnic Cohen

Tel : 01 47 54 96 40

Email : [contact@memento-conseil.com](mailto:contact@memento-conseil.com)

#### Programme

La préparation de la prospection téléphonique

- Définition des cibles et des interlocuteurs
- Optimisation de l'organisation des fichiers de contacts
- La collecte d'informations préalable

La prise de rendez-vous par téléphone

- Passer les barrages
- L'importance du vocabulaire choisi
- Les questions d'appui
- La raison de l'appel
- L'alternative
- La confortation

Mise en pratique : training sur des postes de téléphone branchés, utilisation de fichiers réels

Le suivi des rendez-vous

- Confirmation des rendez-vous
- Gestion des rendez-vous reportés
- Outils de reportings

Analyse de la performance et de la rentabilité des actions de prospection

#### Approche pédagogique

##### Phase amont

**Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules**

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

##### Formation

**Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :**

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour leur permettre de cultiver leur envie au quotidien

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

##### Phase aval

**Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémonto Follow up, un outil pédagogique inédit**

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, difficultés rencontrées, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

**Mise en perspective** avec le suivi des plans d'actions individuels, ...