

PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

**ASSURER LES SERVICES CLIENTS
EN APPELS SORTANTS**



FORMATION PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

 **3 MOIS**
TEMPS PARTIEL

Découvrez le pouvoir de créer des connexions durables avec vos clients grâce à notre formation consacrée à la prospection téléphonique. Plongez dans l'art subtil de l'interaction téléphonique, où chaque appel devient une opportunité de laisser une impression mémorable. Vous maîtriserez l'art de guider vos clients vers une compréhension approfondie de la valeur ajoutée de vos produits ou services.

Cette formation est certifiée par l'organisme CABINET ASSISTANCE CONSEILS (FILEA) inscrite au répertoire spécifique RS5130.

DÉROULÉ DE LA FORMATION :

- 6 Unités en ligne
- 1 Journée de cours en visio
- Des exercices pratiques
- 1 Examen final en visio devant un jury de certification

MOYENS MOBILISÉS :

- Vidéos pédagogiques
- 1 support de cours
- Tableau de bord d'avancement
- Plateforme de correction des rendus par des experts
- Un coach pour le suivi personnalisé

DURÉE ESTIMÉE

- 21 heures

Notre programme vous équipera des compétences essentielles pour comprendre les besoins uniques de chaque client, dépasser les attentes et transformer chaque appel en une relation solide. Vous développerez des compétences en gestion des objections, en résolution de problèmes et en anticipation des besoins futurs, vous positionnant ainsi en tant que partenaire de confiance.

Rejoignez-nous pour perfectionner votre communication, établir des liens de confiance et laisser une empreinte positive à chaque appel sortant. Votre succès ne tient qu'à un appel !



ACCES ILLIMITÉ

Formation à votre rythme
où et quand vous voulez



LEÇONS VIDEO

+ Questions support de cours
& exercices



CERTIFICAT

Certificat Supérieur de
Formation Professionnelle



COACH PERSONNEL

Un suivi sur-mesure pour
vous accompagner

TOUTE NOTRE ÉQUIPE EST À VOTRE ÉCOUTE



Tél : 01 44 52 16 76  contact@schoolonlineuniversity.com

La certification «Assurer les services clients en appels sortants» atteste que son bénéficiaire est en capacité de mener des campagnes d'émission d'appels de natures diverses et à destination d'interlocuteurs variés en fonction des différents objectifs commerciaux qui lui auront été assignés.

Compétences attestées :

- Assurer des missions d'information et de conseil
- Prendre en charge un portefeuille de dossiers clients
- Vendre des produits et des services
- Réactiver les comptes clients passifs
- Qualifier un fichier
- Réaliser des actions de fidélisation
- Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous

Pré-requis

Prérequis d'entrée en formation :

Justifier d'une première expérience professionnelle dans les domaines de la vente et de l'action commerciale ou sur un emploi dédié à la gestion de la relation client à distance.

Prérequis techniques :

Maîtriser les outils informatiques, suite bureautique – tableur et traitement de texte, application de courrier électronique et la navigation/recherche sur internet.



Les modalités d'évaluation pour la certification :

Un oral en visioconférence

- Une mise en situation professionnelle et un entretien technique avec interrogation du jury sur les compétences identifiées comme coeur de métier.



ACCES ILLIMITÉ

Formation à votre rythme
où et quand vous voulez



LEÇONS VIDEO

+ Questions support de cours
& exercices



CERTIFICAT

Certificat Supérieur de
Formation Professionnelle



COACH PERSONNEL

Un suivi sur-mesure pour
vous accompagner

TOUTE NOTRE ÉQUIPE EST À VOTRE ÉCOUTE



Tél : 01 44 52 16 76



contact@schoolonlineuniversity.com

SOMMAIRE

MODULE 1 - CRÉER UNE RELATION COMMERCIALE SAINES & RENTABLE

Savoir communiquer avec son prospect

- Comprendre les enjeux d'une relation commerciale
- La vente physique VS la vente phoning
- Écouter activement et reformuler les propos
- Effectuer des transitions efficaces et fluides

Identifier une personnalité pour s'adapter

- Le DISC
- La méthode SONCAS
- Se synchroniser avec son interlocuteur

Techniques de vente

- Traiter et contrer les objections
- Instaurer une notion d'urgence
- Vendre des bénéfices et non des caractéristiques

MODULE 2 - VENDRE UN PRODUIT VS VENDRE UN SERVICE

Mettre en avant un produit

- Connaître son produit sur le bout des doigts
- Face à face VS téléphone

Mettre en avant un service

- Vendre une promesse non tangible
- Commercialiser une marque ou une personne

MODULE 3 - PROSPECTER & GÉNÉRER DES RDV

Réussir sa prospection

- Identifier sa cible commerciale
- Cold calling VS leads entrants
- Effectuer une préqualification efficace

Améliorer son taux de show-up

- L'importance d'obtenir un RDV rapidement
- Optimiser les délais pour fixer un RDV

MODULE 4 - VENDRE & CONQUÉRIR SON MARCHÉ

Créer et respecter son argumentaire de vente

- Les grandes étapes de la vente en appel sortant
- Le contact initial
- L'ordre du jour
- La découverte des besoins
- L'argumentaire de vente

Clôturer sa vente et encaisser

- Adopter une stratégie de closing efficace
- Accompagner lors du paiement une fois la décision prise

MODULE 5 - FIDÉLISER SA CLIENTÈLE EXISTANTE

Les enjeux de la fidélisation

- Les avantages de la fidélisation
- Instaurer un suivi régulier

Mettre en place une stratégie efficace

- Générer des ventes additionnelles
- Créer du parrainage

MODULE 6 - GESTION DES CLIENTS EXISTANTS & DU CRM

Gérer sa base de données

- Qualifier et quantifier efficacement un fichier client
- Optimiser l'organisation de sa base de données

Délivrer un service client de qualité

- Faire face aux insatisfactions / réclamations
- Ne pas oublier les clients passifs

CONCLUSION

Écouter, personnaliser, transformer.

SCHOOL ONLINE UNIVERSITY L'ÉCOLE DES FORMATIONS À DISTANCE

School Online University est une école en ligne de formations certifiantes reconnues par le milieu professionnel. Notre solution digitale innovante permet de travailler à distance et à votre rythme... où vous voulez, quand vous voulez. Vous êtes acteur de votre formation, vivez la comme si vous y étiez.



UN APPRENTISSAGE
ILLIMITÉ À DISTANCE



SE FORMER AVEC
DES PROFESSIONNELS



FORMEZ VOUS
A VOTRE RYTHME



40 ANS D'EXPÉRIENCE
EN PÉDAGOGIE



UN SUIVI
PERSONNALISÉ



CERTIFICAT DE
FORMATION PROFESSIONNEL

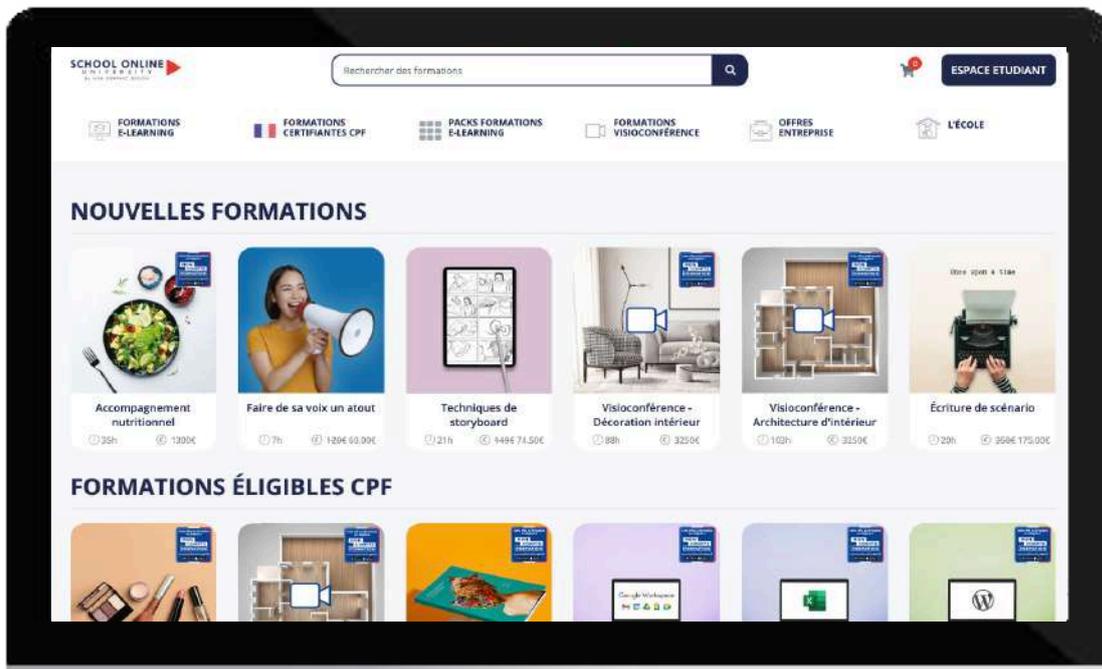


FAITES FINANCER VOTRE
FORMATION PAR PÔLE EMPLOI



UN ESPACE ÉTUDIANT
PROFESSEUR DÉDIÉ

DECOUVREZ NOS NOMBREUSES FORMATIONS



TOUTE NOTRE ÉQUIPE EST À VOTRE ÉCOUTE



Tél : 01 44 52 16 76



contact@schoolonlineuniversity.com