



REUSSIR SES PRISES DE RDV TELEPHONIQUES EN B TO B

Objectifs :

- Planifier une campagne de téléprospection.
- Cibler et qualifier vos fichiers.
- Obtenir un rendez-vous.
- Franchir les barrages et savoir rebondir.
- Adopter l'attitude « téléphone ».

Préparer sa prospection téléphonique

- Connaître son entreprise, connaître son marché (difficultés, exigences, concurrence...)
- Déterminer ses cibles par potentiel, secteur géographique...
- Avoir un objectif d'appel, les techniques d'accroche au téléphone, se crédibiliser pour avancer dans l'entretien
- Les outils et documents d'aide à prévoir
- Quel est l'environnement qui favorise le plus la dynamique de prospection par téléphone ?

Le premier contact au téléphone

- Identifier le "décideur" et créer la relation
- Les premiers mots : ce qu'il faut éviter de dire
- Repérer "l'humeur" de l'interlocuteur
- Répondre aux premières objections pour donner "envie" à son prospect
- Les infos utiles à collecter
- Quelles questions pour quelles réponses ?
- Combien de temps doit durer un entretien téléphonique de qualité ?

Structurer un entretien téléphonique

- Comprendre ce qui anime un client à acheter, ses motivations, ses réticences au téléphone
- Les phases d'une prise de rendez-vous efficace
- Les avantages de l'alternative
- Les techniques de traitement d'objections
- Faut-il traiter toutes les objections au téléphone ou s'en servir comme tremplin ?
- Conclure positivement l'entretien et projeter son prospect dans "l'atteinte" d'une solution



REUSSIR SES PRISES DE RDV TELEPHONIQUES EN B TO B

Savoir relancer ses prospects

- Personnaliser le contexte et la relation
- Faire le point des accords et des points en suspens
- Repérer et décoder les comportements "acheteurs" ou "non acheteurs" du prospect
- Signaux d'achat ou "manipulation"
- S'imposer dans l'entretien et le valoriser

Organiser le suivi de la prospection

- Quel temps consacrer au suivi ?
- Comment répartir la préparation, la prospection, le suivi ?
- Gérer les fiches de compte-rendu prospect
- Avoir des tableaux de bord d'analyse
- S'auto-analyser pour définir ses propres axes de progrès

SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud