

# REUSSIR SA PRISE DE RDV PAR TELEPHONE

## Enjeux

Gagner en confiance et décrocher des RDV plus qualitatifs.

## Public

Commerciaux, Chargé d'affaires  
Consultants, R.A.  
Débutants ou expérimentés

## Prérequis

Aucun

## Durée

2 jours soit 14 heures

## Animation

### François Coutier

Consultant expert en formation et accompagnement des agences d'emploi

## Tarif / délai

Nous consulter

## Sanctions

Certificat de réalisation

## Renseignements

### François Coutier

06 71 61 42 59

[contact@assolem.com](mailto:contact@assolem.com)

[www.assolem.com](http://www.assolem.com)

## OBJECTIFS

- Identifier les informations clés d'un prospect et prioriser ses actions
- Passer le barrage en adoptant la bonne attitude et le bon discours
- Convaincre son interlocuteur de nous recevoir en rdv (Tél ou physiques)
- Transformer une objection en opportunité de rdv ou de collaboration

## CONTENU

### Les conditions du succès au téléphone

- Les bonnes pratiques pour être efficaces
- La notion de verbal, para verbal et non verbal au téléphone. Leurs influences et comment s'en servir efficacement (*Entrainement*)

### La qualification téléphonique

- Introduire sa démarche auprès des prospects
- Collecter et retranscrire les infos clés en lien avec le CRM
- Les opportunités de rebond auprès de son interlocuteur final

### Les différents styles d'approche

- Identifier les 4 styles d'attitudes possibles
- Adopter les bonnes attitudes selon les étapes clés. Favoriser l'assertivité

### Solliciter et favoriser la prise de RDV plus facilement

- Passer le barrage efficacement
- Concevoir et adapter sa phrase d'accroche selon son propre contexte et selon qu'il s'agit d'un appel direct, d'un contrôle de référence ou d'une qualification
- Adapter son approche et son discours à la situation du marché (Pénurie, Covid 19, Crise...). *Entrainement*

### Répondre aux objections éventuelles

- Identifier les objections les plus probables (Accueil / Décideur)
- Adopter une méthode de traitement des objections et transformer celles-ci en opportunités. (*Entrainement*)

## MOYENS PÉDAGOGIQUES / EVALUATION

- Apports théoriques. Le support pédagogique est remis aux stagiaires
- Mises en situations (*Entrainement*)
- Méthodes mixant les échanges interactifs et les réflexions individuelles
- Ateliers de réflexions en sous-groupes
- Appels réels sur fichier prospects en prise de RDV
- **Evaluation des acquis** : En réel lors des appels individuels
- Evaluation de la formation par les participants
- **Réalisation d'un Plan Individuel de Progrès**