



Cds Conseil & Formation  
Créateurs de Solutions

# Prendre des RDV par téléphone



## Objectif

Maîtriser les techniques de prospection commerciale par téléphone

## Le programme

### “ Préparer l'action

- “ Qualifier le fichier client et cibler les clients
- “ Organiser les tournées de manière efficace : planification géographique des tournées
- “ Organiser la prise de rendez-vous : outils, planning, ...

### “ Construire un argumentaire

- “ Identifier l'ensemble des situations possibles, des objections et leur traitement

### “ Conduire l'entretien

- “ Passer les barrages et les filtrages
- “ Susciter l'intérêt du prospect
- “ Créer une relation de confiance
- “ Recueillir les informations utiles : taille de l'entreprise, concurrence en place, circuit de décision, besoins
- “ Traiter les objections

### “ Prendre un RDV

- “ Identifier le moment clé dans l'entretien téléphonique
- “ Vendre le rendez-vous
- “ Proposer des alternatives et conclure
- “ Reformuler la décision

### “ Gérer le stress et renforcer la confiance en soi

- “ Gérer les refus
- “ Prévenir et gérer les tensions et conflits
- “ Positiver la réussite par les statistiques

## Les participants

Télévendeurs, commerciaux, assistantes commerciales

## La durée

1 jour soit 7 heures