

Être efficace en prise de rendez-vous

Objectifs

- Faciliter son approche et suggérer l'envie d'en savoir plus à travers un discours appuyé sur des besoins clients.
- Argumenter le rendez-vous et adopter une attitude positive pour conclure efficacement, valoriser ses appels.
- Être à l'aise et maîtriser les techniques pour effectuer des prises de rendez-vous

Méthodes

- Jeux de communications
- Exercices individuels sur la voix
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Apports théoriques et échanges

La structure d'un appel

→ Comprendre la « mécanique » d'un entretien de prise de rendez-vous.

- Les différentes étapes et leur objectif
- Les techniques associées

Le début de l'appel

→ Donner confiance à son interlocuteur, créer l'intérêt, susciter la curiosité

- Utiliser sa voix, passer les barrages
- Susciter la curiosité, rendre demandeur

Argumenter

→ Savoir questionner et mettre en avant les bénéfices client pour éviter l'effet script et « déballage ».

- Les techniques de questionnement et leurs applications concrètes
- la méthode CABP

Les objections et la conclusion

→ Comprendre le sens d'une objection, et s'en servir pour conclure

- Les techniques de traitement des objections
- Les techniques de conclusion

Valoriser et optimiser son appel

→ Enrichir son appel et valoriser l'image de marque.

- Recueillir toutes les informations utiles, utiliser le questionnement.

Plan d'action

→ Préparer l'après formation.

- Repérer ses points forts et points à améliorer
- Décrire les modalités d'actions à mettre en oeuvre.



2 jours

