



# > COMMERCIAL PROSPECTER ET FIDÉLISER SES CLIENTS PAR TÉLÉPHONE

## PUBLIC

Toute personne amenée à réaliser du développement, de la prise de rendez-vous et de la fidélisation client par téléphone : commerciaux, assistantes commerciales.  
**Pré-requis : Maîtriser les bases de la relation client.**

## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire devra être capable de :

- Fidéliser via des techniques de ventes performantes
- S'approprier les techniques commerciales par téléphone pour accroître le courant d'affaires : maîtriser le processus de vente, décrocher des rendez-vous, adapter son argumentaire pour proposer ses produits, réaliser des relances efficaces, gérer les objections de façon optimale
- Créer une relation favorable avec les clients au téléphone

## DURÉE

2 jours.

## CONTENU

### Découvrir le processus de vente

- La qualification
- Proposer, négocier, argumenter, convaincre
- La stratégie pour vendre plus

### Préparer son phoning commercial

- Constituer une documentation commerciale
- Qualifier sa base de données
- Bâtir un argumentaire
- Préparer sa stratégie : enjeux, objectifs, argumentaire, forces et faiblesses de son entreprise et de ses offres, limites de la négociation, scénarii d'entretien
- Le traitement des objections et l'atout ténacité

### La prise de contact

- Se présenter, avoir une accroche percutante
- Passer les éventuels barrages

### Réaliser son entretien téléphonique

- La découverte (écoute, questions, reformulation)
- Mises en situations pour obtenir des rendez-vous utiles
- Se remotiver face à un appel non abouti

### Conclure efficacement

- Qualifier sa prise de rendez-vous
- Renforcer l'envie du prospect
- Annoncer les points de suivi
- Créer un climat positif favorable à la commercialisation
- Réussir sa prise de congés

### Devenir acteur de fidélisation pour l'entreprise

- Formaliser les informations recueillies sur le prospect
- Planifier ses relances et suivre les résultats

### VOS CONTACTS

02 99 52 54 52 (35)  
02 97 76 00 55 (56)  
02 96 58 69 86 (22 et 29)

### DATES ET TARIFS

Calendrier actualisé en ligne ou format papier sur demande

### LIEUX

Brest, Lorient, Quimper, Redon, Rennes, Saint-Brieuc

### VALIDATION

Remise d'une attestation de compétences.

### MODALITÉ D'ÉVALUATION

Utilisation d'une grille de compétences lors des mises en situation collectives et individuelles.

### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Formation pratique et concrète :  
Co-construction de l'argumentaire.  
Trainings et jeux de rôle.  
Incitation des participants à se mettre « dans la peau du client » pour mieux comprendre les besoins, l'impact de l'image et des premières impressions.  
Mises en situation inspirées de cas concrets en lien avec la réalité des apprenants.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

Etablissement d'un plan d'action individualisé pour chaque stagiaire