

## Réussir une prise de RDV qualifié par téléphone - 1 jour

Savez-vous que les premiers mots et gestes sont primordiaux pour construire une relation client de qualité ? Vous n'avez souvent qu'une seule chance pour séduire ou réussir lors d'une prise de rdv par téléphone. Il faut donc être efficace, professionnel et savoir se démarquer de vos concurrents. Cette formation contribuera à acquérir les comportements adaptés à toutes situations rencontrées durant une prise de rdv par téléphone et à maximiser vos résultats commerciaux. Cette formation est très pragmatique. Vos salariés travaillent en situations réelles. Nos résultats sont mesurables immédiatement sur le nombre de rdv décrochés.

**A qui s'adresse cette formation ?** : Conseillers clientèle, assistantes commerciales, commerciaux, salariés réalisant la prise de rdv par téléphone

### Durée :

- 1<sup>er</sup> jour** : Réussir sa prise de rdv qualifié par téléphone : Rappels théoriques et mises en pratique.
- Option : 2<sup>ème</sup> jour** : Suivi sur poste de travail en situation réelle après 1 mois de pratique.
- Possibilité en intra-entreprise** d'une phase préparatoire en amont de l'action pour adapter en sur mesure.



### Objectifs :

**Au terme de la formation, les conseillers de clientèle sauront :**

- Développer ses qualités relationnelles commerciales pour optimiser la prise de rdv.
- Maîtriser les techniques d'un entretien téléphonique commercial.
- Développer une image positive de votre entreprise par la maîtrise d'un vocabulaire professionnel, de techniques de communication et d'une attitude positive.

### Contenu de formation : Jour 1

- M1 - Présentation du TOP : présentation du thème, des objectifs et du plan de la formation**
- M2 - Les objectifs et enjeux de la qualité relationnelle téléphonique avec le client**
  - ◆ Les objectifs : Développement de l'image de marque et de la satisfaction client.
  - ◆ Les enjeux : développement commercial et croissance des résultats commerciaux.
- M3 - Comprendre le comportement du client ou prospect et valoriser les véhicules de son propre comportement**
  - ◆ Comprendre le client et ses réactions.
  - ◆ Les comportements à adopter et à proscrire avec le client ou prospect.
  - ◆ Valoriser les véhicules de mon comportement : voix, vocabulaire, attitude non verbale
- M4 - Préparer et structurer son entretien au téléphone**
  - ◆ Les règles de bases du télémarketing et les techniques et astuces simples à utiliser.
  - ◆ Utiliser l'écoute active et ses techniques associées pour découvrir les attentes du client : questionnement, reformulation et prise de notes.
- M5 - Bilan à chaud** de la journée de formation et mise en place **du plan de progrès personnalisé** des commerciaux points forts et axes de travail.



**Contenu de formation : Jour 2 Option : Valider les progrès réalisés et renforcer la pratique des participants par un soutien individualisé sur poste de travail.**

- Les participants formés disposent d'un temps individualisé de suivi sur site (entre 45min et 1 heure).
- Le consultant se base sur le Plan de Progrès Personnalisé, sur des écoutes de situations réelles et de débriefe individuel d'appels avec les grilles d'auto-évaluation pour former et accompagner le salarié dans la continuité de la 1<sup>er</sup> journée de formation.
- Synthèse globale et bilan à chaud avec le responsable de proximité.

### Pédagogie proposée :

Nous vous proposons une formation collective, participative et interactive qui permet des échanges et des partages d'expériences et de solutions entre les participants et le formateur. Notre approche pragmatique permet d'optimiser la stratégie client et de développer le sens client de vos salariés. Notre objectif est d'améliorer la qualité de service délivrée à vos clients, fournisseurs, partenaires...

Formation Action : complémentarité Pratique (80%) / Théorique (20%) basée sur les vécus professionnels des participants s'organisant autour de : réflexions, échanges, rappels théoriques, études de cas, exercices, simulations d'entretiens téléphoniques et de visite client (enregistrées et débriefées). **Notre atout** : consultant spécialisé dans la relation client et dans l'accompagnement des « Hommes » et des « Entreprises ».

**Notre Plus** : Réactivité, professionnalisme, efficacité, résultats mesurables et respect de nos engagements. **Pic Formation ... un réel partenaire.**

**Nous restons à votre disposition pour vous faire une offre sur mesure. Nous intervenons sur toute la France. Nous réalisons des formations en inter et intra-entreprises.**

Nos frais de déplacement sont limités par une bonne gestion de nos moyens de transports. Au départ de Lyon par transporteur «lowcost» moins de 100 euros AR (Nantes, Brest, Bordeaux, Toulouse, Bastia, Nice, Poitiers) ou par train SNCF billet prems. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sont en sus sur présentation des justificatifs. Un réseau de consultants sur toute la France.

### Contactez nous :

**Pierre CHARON – 41 ans**  
**Dirigeant PIC Formation**  
[pcharon@pic-formation.com](mailto:pcharon@pic-formation.com)  
[www.pic-formation.com](http://www.pic-formation.com)  
**Tél : 06.50.20.29.56**



**Un de nos objectifs est d'accompagner les Entreprises et les Hommes dans la mise en place de politiques RH, dont l'enjeu sociétal et économique devient considérable pour demain. Reconnaissons la valeur humaine comme principale ressource de l'entreprise !!!**