



EURL CULLERIER Nathalie
92 Rue de Marmiesse – 15000 AURILLAC
☎ : 04.71.43.16.46/06 83 19 02 80
Mail : nathalie.cullerier@lesdemoiselles.tel

PROGRAMME DE FORMATION Intra entreprise

DEDRAMATISER LA PRISE DE RDV PAR TELEPHONE

Formatrice : Nathalie CULLERIER
Durée : 2 jours (14 heures)
Tarif : 1500€
Public : Tout public – accessible aux
Personnes en situation de handicap
Prérequis : aucun

PEDAGOGIE

Powerpoint, étude de cas et mise
situation (possibilité sur poste de travail)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Faire de la prise de rendez-vous
naturellement et sans stress
- Améliorer l'écoute active
- Apprendre à communiquer
naturellement et sans stress
- Apprendre à se connaître face à
la prospection/la vente
- Repérer ses propres freins
- Savoir conclure

MAITRISER LES SPECIFICITES DE LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE

- ↘ Le langage non verbal :
 - Le sourire
 - L'attitude physique
- ↘ Comprendre et positionner sa voix :
 - Le débit
 - L'intonation
 - Le rythme
 - Le volume
- ↘ Soigner son langage :
 - Les formules à éviter
 - Le temps employé

SE PREPARER A L'APPEL

- ↘ Cibler son interlocuteur
- ↘ Préparer un guide d'entretien adapté
- ↘ Se préparer psychologiquement et matériellement

MENER SES ENTRETIENS TELEPHONIQUES

- ↘ Se présenter
- ↘ Déterminer le scénario type selon l'objectif à
atteindre
- ↘ L'écoute active : découvrir les besoins et les
reformuler
- ↘ Conclure

LA VENTE/PROSPECTION TELEPHONIQUE

- ↘ Ancien modèle/nouveau modèle
- ↘ Le mythe du prix
- ↘ La vente est basée sur la psychologie
- ↘ Soyez généreux
- ↘ Donner un sens à sa prospection
- ↘ Résoudre le problème de votre cible
- ↘ Vendre un produit ou un service
- ↘ Conclusion

EVALUATION

QCM

Modalités d'accès pour les personnes en situation de handicap : Si votre situation nécessite des aménagements particuliers merci de nous contacter

Attestation de formation délivrée à l'issu du programme

Horaires des journées de formation : ces journées sont en continue avec prise de repas en commun, moment qui nous permet d'échanger

JOUR 1 : 8H30/17H00 (repas 1h) + pause matin et après-midi

JOUR 2 : 8H30/17H00 (repas 1h) + pause matin et après-midi

Matériel personnel à prévoir pour votre formation

Si possible accès à votre boîte mail (pas obligatoire)