

PRISE DE RENDEZ-VOUS TELEPHONIQUE

Objectif s pédagogiques : être capable d'obtenir un rendez-vous qualifié.

Pré-requis : aimer le relationnel au téléphone

Public visé : tout public amener à prendre son téléphone dans le but d'obtenir un rendez-vous ou plus globalement, d'obtenir un objectif (des informations).

Programme :

Les spécificités de la communication au téléphone :

Le téléphone est aveugle.

- La communication non verbale : La voix

Le débit, le rythme, le ton, la vitesse, le volume, l'articulation,

- La communication verbale : Les mots

Les mots noirs et les expressions négatives.

Le vocabulaire.

Les règles de courtoisie.

Les conditions :

- **matérielles :**

les informations sur le prospect ou client,

les outils indispensables

- **psychologiques : la mise en condition, la détente, l'occupation de l'espace, l'attitude,**

Les étapes de l'entretien :

- L'identification

- L'objet de l'appel

- L'alternative

- La récapitulation

- Les remerciements

Les objections : être capable d'y répondre.

Le barrage de la secrétaire : le contourner.

Méthodes pédagogiques :

- Exposés théoriques

- Tour de table

- Sous-groupes

- Jeux de rôle

Durée : 2 jours