

## PRISE DE RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE

### OBJECTIFS :

**Comprendre les principes fondamentaux de la communication incluant l'écoute active, la clarté verbale et non verbale, et la gestion efficace de l'interaction.**

- Comprendre et appliquer les principes fondamentaux de la communication pour optimiser l'échange d'informations.
- Améliorer l'expression orale pour une clarté maximale et un impact optimal lors des interactions téléphoniques.
- Utiliser des techniques avancées de téléprospection pour organiser et réussir les prises de rendez-vous téléphoniques.
- Gérer efficacement les objections pour minimiser les refus et maximiser les opportunités de rendez-vous.

### PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

#### Prérequis :

Aucun

#### Accessibilité :

- Toute personne amenée à gérer la prise de rendez-vous chez des prospects ou clients par téléphone, notamment dans le cadre commercial, pour améliorer leur communication et leur technique de négociation.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

**DURÉE : 1 jour / 7 heures**

**V19.1**

**màj : 11/19**

### Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

### Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

### Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

---

# Contenu de la formation

## Principes de la communication

- Émetteur / Récepteur
- Adaptation d'un message en fonction du destinataire
- Signification et perception d'un message oral
- Prise en compte du discours et de l'attitude de l'interlocuteur

## Expression orale

- Connaître et respecter les conditions préalables et indispensables à toute communication orale
- Se faire entendre
- Poser sa voix, articuler, contrôler le débit, varier l'intonation
- Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation

## Prise de rendez-vous téléphonique

- Organisation de la télé prospection
- Les différentes techniques de télé prospection
- Les stratégies d'appels
- Mise en place du plan de l'entretien téléphonique

## Le traitement des objections

- Le barrage secrétaire
- Les objections classiques et leurs réponses
- Entraînement à partir d'un argumentaire modèle