



FICHE PROGRAMMATION

PROSPECTER PAR TELEPHONE ET OBTENIR DES RENDEZ-VOUS

Public

Commerçant(e) - Vendeur(se), Assistant(e) Commercial(e), Chargé(e) d'affaires

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux de la prospection commerciale pour l'entreprise, le client.
- Utiliser une communication efficace au téléphone.
- Organiser son activité de prospection téléphonique.
- Structurer et personnaliser son appel téléphonique.

Contenu**La préparation du fichier clients / prospects**

- Analyser son contenu
- Le segmenter en cibles
- Le traitement différencié

La conduite de l'entretien téléphonique

- La présentation et l'identification de l'interlocuteur
- La découverte de son besoin et de ses attentes
- L'argumentation par téléphone
- La proposition alternative et la fiabilisation

Le traitement des barrages et des objections

- Le barrage de la secrétaire
- L'objection défensive ou motivée
- La qualification et la prise en compte
- La réfutation et le retour à l'offre

Les règles d'expression verbale

- La formulation directe, affirmative et positive
- Les mots qui rassurent, valorisent et influencent
- Les temps à employer et à bannir

Les attitudes et le comportement à adopter

- Le sourire, l'écoute et la disponibilité
- Le dédoublement et la directivité
- La personnalisation et la valorisation



Lieu	Qualification de l'intervenant	Date	Durée	Coût	Code
Nouméa	Formateur(trice) titulaire d'un DESS Marketing et gestion commerciale des produits	28/11/2024	14 h	59 000 F	3500



Retrouvez toute l'offre de services CCI sur le site www.cci.nc Contact : Province Sud
Province Nord 24 31 35
 42 68 20 entreprises@cci.nc
 formation-nord@cci.nc

 Lieu	 Qualification de l'intervenant	 Date	 Durée	 Coût	 Code
Nouméa	Formateur(trice) titulaire d'un DESS Marketing et gestion commerciale des produits	24/03/2025	14 h	59 000 F	3500
Nouméa	Formateur(trice) titulaire d'un DESS Marketing et gestion commerciale des produits	28/07/2025	14 h	59 000 F	3500
Nouméa	Formateur(trice) titulaire d'un DESS Marketing et gestion commerciale des produits	06/11/2025	14 h	59 000 F	3500

Retrouvez toute l'offre de services CCI sur le site www.cci.nc 

Contact : Province Sud
Province Nord

 24 31 35
 42 68 20

 entreprises@cci.nc
 formation-nord@cci.nc