

**Fiche de présentation de la formation**  
**FORMATION A L'OUTIL TELEPHONIQUE**

**Intitulé de l'action :**

Faire de l'outil téléphonique un élément d'efficacité dans son activité pour prospecter et dans sa relation client.

**Objectif général**

Aujourd'hui le téléphone est un outil indispensable pour se rapprocher de ses futurs clients.

Comment en faire un « ami » au lieu d'en avoir une crainte? Voici ce que propose Bénédicte et Emilie d'ALLOBENEPHIL structure spécialisée dans la prospection téléphonique humaine et de prise de rendez-vous!

**Méthode pédagogique**

Atelier d'échange et de présentation des méthodes pratique d'utilisation de l'outil téléphonique comme moyen efficace pour démarcher de nouveau prospects.

Mise en situation et analyse de cas concrets!

Dans le cadre de certaine demande, un travail sur les besoins précis des sociétés peut être mis en place.

**Durée**

Formation de 2 jours et modulaire par journée :

- module 1 (une journée de 8h)

–Communiquer

–Attitudes et comportements

–Discours

- module 2 (une journée de 8h)

–Structure d'un argumentaire

–Objections

**Type de formation**

Formation possible en intra, ou intra-entreprises, qui peut s'adapter au besoin spécifiques du public concerné.

La disponibilité de plusieurs téléphones et accès réel peut être nécessaire.

**Programme**

**A- Communiquer**

- Vision du téléphone (brainstorming)
- Définition de la communication (schéma)
- Déperdition de l'information

**B- Attitudes et comportements**

- Voix : rythme et intonations
- Sourire
- Position de travail
- Écoute active
- Directivité
- Valorisation, personnalisation

**C- Discours**

- Règle des 4C: clair, court, cohérent et concis
- Mots et formules forts, neutres et noirs
- le temps : présent, temps de l'action

- Re-formulation

**D- Structure d'un argumentaire**

Préparer une trame à suivre :

- Présentation
- Attirer l'attention (« Phrases chocs »)
- Intéresser autour d'arguments
- Développer le désir
- Aboutir à l'accord (Objections à traiter)
- Conclusion

**E- Objections**

- Noter les objections qui reviennent le plus souvent pour les travailler
- Vérifier leur bien fondé
- Répondre aux objections
- En traiter 2 ou 3

**Formateurs**

Cette formation vous sera donné par Bénédicte Deslandes – [benedicte@allobenephil.com](mailto:benedicte@allobenephil.com) - et Emilie Belfan – [emilie@allobenephil.com](mailto:emilie@allobenephil.com) - ALLOBENEPHIL – 09 74 76 40 29-

**Démarche de formation (méthodes) :**

La formation alterne démonstrations, travaux sur les projets et échanges entre participants.

Venir avec ces outils d'aide à la vente.

**Lieu et horaires :**

A Royère-de-Vassivière (23 460) les 4 et 5 juin 2009.

Accueil à 9 h 30 – formation de 10 heures jusqu'à 17 heures.

**Coût et prise en charge :**

Formation gratuite pour les coopérateurs d'oxalis – 100 euros par jour pour structures partenaires (associations, institutions,...) – 200 euros par jour pour les autres. Pour l'hébergement et la pension complète compter 40 euros par jour.