

PROGRAMME DETAILLE

S'organiser pour une prospection efficace

- Se fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs
- Préparer son fichier, cibler les contacts
- La préparation matérielle, physique et psychologique
- Construire son argumentaire (le guide de conviction)

Les facteurs de réussite de la communication par téléphone

- La voix
- Le langage positif et valorisant
- Les comportements et attitudes

Les étapes de l'argumentaire

- La prise de contact
- La phrase d'accroche
- La découverte
- L'argumentation personnalisée
- Les objections
- La conclusion
- La porte ouverte
- La prise de congé

Le suivi de la prospection

- La relance
- La fidélisation
- Les plans d'action