

## Programme de formation professionnelle

### Maitrisez votre prospection par téléphone

Durée (présentiel/distanciel)	14 heures
Nombre de places	0
Nombre minimum d'inscrits	1

### Présentation générale :

La prospection oui mais comment ? avec quel pitch ? Toutes les excuses sont bonnes pour remettre à demain la prospection téléphonique ! Notre formation vous donnera les bases pour appréhender vos prospects sereinement quel que soit le service ou le produit à promouvoir !

Une approche terrain réalisée par des experts du phoning en milieu industriel, des outils puissants de communication mis à disposition, des résultats visibles dès les premiers appels réalisés.

### Objectifs :

#### Objectifs de formation :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Prospecter avec impact et de manière structuré
- Obtenir une organisation liée à la prospection
- Promouvoir les services de sa société
- Détecter des projets et savoir positionner des rendez-vous circonstanciés

#### Objectifs pédagogiques :

Pendant la formation, les apprenants développent des capacités à :

- Savoir mettre en place une organisation liée à un plan d'action de prospection.
- Connaître les techniques comportementales liées à un entretien au téléphone.
- Maitriser toutes les étapes d'un entretien de vente par téléphone.
- Appréhender les techniques de vente par téléphone.
- Adopter la bonne communication pour séduire un interlocuteur.
- Appréhender les techniques fondamentales de traitement des objections

### Programme :

#### 1<sup>ère</sup> JOURNEE : 7 heures

#### Introduction de la formation

- Présentation du formateur

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants
- Quizz sur le téléphone et les techniques commerciales

#### **Etat des lieux :**

- Etat des lieux de vos pratiques en matière de développement commercial, prospection pure et prise de rendez-vous :
- Quelles actions sont en place à ce jour ?
- Existe-t-il un plan d'action de prospection ?
- Quels sont les retours de ces actions ?
- Identifier les zones de confort et difficultés du stagiaire.
- Prise de conscience par le stagiaire de ces manques.

#### **Formation théorique :**

- Le comportement au téléphone, être professionnel c'est quoi ?
- Les facteurs clés de succès au téléphone
- Comment se déroule un appel argumenté : décryptage des 6 étapes d'un appel commercial envers un prospect
- Comment traiter les objections ?
  - Découverte de la méthode
  - Travail sur les objections du client ; personnalisation de chaque objection
- Savoir passer les barrages

#### **L'argumentaire :**

- Découverte de l'argumentaire
- Décryptage
- Prise en main (placement de voix ; vérification du ton, du rythme, du séquençage)

#### **S'approprier les connaissances acquises :**

- Simulation d'appels par le stagiaire & écoute par le formateur
- Débriefing des appels
- Retour sur les attentes des participants et conclusion de la journée

#### **2<sup>ème</sup> JOURNEE : 7 heures**

#### **Training :**

- Prise en main de l'argumentaire (placement de voix, rythme, tonalité)
- Simulation d'appels avec la formatrice sans objection
- Simulation d'appels avec la formation avec objections
- Réalisation d'appels argumentés sur vos fichiers – écoute par la formatrice et ou les autres stagiaires
- Entretien individuel avec les stagiaires pour révision des techniques et entraînement

#### **Bilan de la formation**

---

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.  
N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

### **Bonus**

- Après la formation, dans un délai de 2 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions et suivi de formation.
- Un dossier d'infographie est remis à chaque participant, contenant les notions essentielles acquises durant la formation.
- Un dossier personnalisé est remis avec l'argumentaire, les objections personnalisées.

## **Moyens pédagogiques :**

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.

L'ensemble des documents support de formation seront partagés à l'ensemble des participants.

## **Équipements nécessaires :**

La formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition du formateur une salle de formation, un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc.

L'entreprise accueillante prévoit pour chaque participant un ordinateur avec une connexion internet (avec l'accès au logiciel Canva.

## **Type de public :**

- Managers, chefs d'équipe, dirigeants, chefs de projet, coordinateurs, animateurs de groupe.
- Tout collaborateur souhaitant améliorer son développement commercial ou ses relations business, et gagner en aisance dans la négociation au téléphone.

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

**Délai d'accès** : L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

**Mesures sanitaires** : Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

## **Prérequis :**

- Profil commercial
- Être amené à utiliser le téléphone dans un cadre commercial (prospection, relance d'impayés, entretien client)

## **Méthodes pédagogiques :**

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.  
N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives.

Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation.

Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges.

Debriefing individuel et collectif

## Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

### Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

### Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

### Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

## Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles

## Indicateurs de satisfaction et de performance :

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE \*

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : N/A
  - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
  - Note générale de la formation : N/A /10

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

*\* Nos formations sont créées, et réalisées sur mesure, ce qui explique qu'il n'y ait pas de données pour ce programme*

**INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX \***

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
  - Note générale de la formation : 9,25 /10
  - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

*\* Toutes formations confondues*

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.