

PROGRAMME DE FORMATION COMMUNICATION ET PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

DUREE : 2+1 JOURS (21 HEURES)

Date de mise à jour : 21/06/2021



OBJECTIFS OPERATIONNELS VISES / COMPETENCES VISEES

- O1 Objectif 1** : Intégrer la Programmation Neuro Linguistique PNL pour favoriser la communication
- O2** : Préparer votre boîte à outils pour faciliter le barrage de la secrétaire et obtenir des RDV par téléphone
- O3** : S'entraîner de manière intensive à la prospection téléphonique
- O4** : Mesurer le chemin parcouru avec le groupe de suivi plusieurs mois après pour maintenir une dynamique

CONTENU DE LA FORMATION

01 Intégrer la PNL pour favoriser la communication téléphonique

- Prise de conscience des pièges et filtres de la communication
- Comment communiquez-vous ? Test et restitution
- Initiation à la PNL : les 3 registres de la communication et leurs effets
- Développement de l'écoute active et de l'empathie / Questionnement et reformulation
- Communication verbale et non verbale au téléphone

02 Préparer votre boîte à outils pour obtenir des RDV par téléphone

- Quelques ratios - Temps à consacrer pour une prospection efficace
 - Comment passer le barrage de la secrétaire ? Préparer les objections et les réponses
- Quel message avoir avec le décideur pour optimiser les chances d'obtenir un rendez-vous ?
 - Préparation de la bande annonce
 - Identifier le besoin du destinataire – la reformulation positive
- Préparation d'un scénario : rassembler les informations concernant le destinataire ; définir l'objectif de l'appel ; mettre au point un argumentaire adapté aux prospects ; se préparer psychologiquement

03 Entraînement intensif

- Jeux de rôle téléphoniques entre les participants pour mettre en application la boîte à outils
- Communication non verbale : voix, débit, rythme, tonalité, articulation
- Débriefing sur les atouts et les axes à améliorer du participant sur sa communication verbale et non verbale
- Préparer un plan d'action commercial pour développer l'activité

04 : Mesurer le chemin parcouru plusieurs mois après pour maintenir une dynamique

- Analyser la pratique des participants, échanger sur les expérimentations
- Evaluer les acquis et faire des piqûres de rappels, réentraînements si nécessaire
- Travail collaboratif : construction d'1 carte mentale des qualités développées par les participants

MODALITES D'EVALUATION ET FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

- **EO1** Evaluation de l'Objectif 1 : Photo des attentes des participants + Auto-positionnement de début + 2 questions QCM Evaluation des Acquis de Fin de Formation QEAF
 - **EO2** : 3 questions QEAF
 - **EO3** : 2 questions QEAF + Auto positionnement de fin et comparaison + Evaluation satisfaction bénéficiaires
 - **EO4** : 7 QEAF ou photo du travail collaboratif
- Délivrance d'une attestation de formation à l'issue de la prestation**



MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION / OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Modalités : Sur demande par téléphone, mail ou site internet, via le bulletin inscription, avec versement d'1 acompte pour réserver les dates

Délais en inter-entreprises : 2 mois avant le début de la formation et selon place disponible

Délais en intra-entreprise : à convenir selon l'agenda du consultant formateur

Obligations réglementaires : aucune

PUBLIC, PREREQUIS, CONSEILS PRATIQUES, LIEU, DATES, NOMBRE DE PARTICIPANTS

- Public : assistantes, commerciaux, TNS, dirigeants TPE
- Prérequis : aucun
- Conseils pratiques : en intra 1 salle de réunion avec 2 m2 par participant + 1 vidéo projecteur + paperboard
- Lieu : inter ou intra selon calendrier
- Dates : selon calendrier ou à convenir
- Nombre de participants : Intra 1 minimum. Inter 4 minimum à 8 maximum

TARIFS

En tant qu'organisme de formation, les prix sont nets de taxes

Intra

800 € entre 1 et 2 stagiaire(s)/jour

1000 € entre 3 et 4 stagiaires/jour

1 300 € entre 5 et 8 stagiaires/jour

Inter

250 € par stagiaire/jour

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Nos locaux sont accessibles au PMR. Contactez-nous pour réaliser 1 étude personnalisée selon votre handicap

PROFIL INTERVENANTE

Consultante spécialisée en management, ressources humaines, communication, développement personnel, efficacité professionnelle, organisation. Expertise de 24 ans, diplômée du Master 2 RH, option communication, management, gestion de projets. Formée aux outils de la psychologie moderne : hypnose conversationnelle, Palo Alto, PNL, Assertivité...

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie interactive, échanges et analyse de la pratique
- Utilisation de la PNL pour faciliter l'ancrage des acquisitions
- Apports illustrés avec support visuel alternés de pratiques
- Travail collaboratif entre participants et/ou jeux de rôle
- Remise d'un livret aide-mémoire
- Moyens : boîte à outils ludiques et du développement personnel, exercices
- Organisme certifié Datadock

