



**Qualiopi**   
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :

**Actions de formation**

V1 du 28/02/2024

## **Marketing et Communication Fondamentaux des techniques de Vente (Prospection)**

### **Près Requis :**

S'exprimer, lire et écrire, Être utilisateur de l'outil informatique

### **Type de Public :**

Toute personne souhaitant mettre en place un système de prospection pour augmenter sa clientèle

### **Modalité d'évaluation Initiale et Finale :**

**Initiale :** Questionnaire des besoins

**En cours de formation :** Vérification des acquis par les mises en pratique + questions / réponses au fur et à mesure de la journée avec reprise des points non acquis.

**Finale :** Évaluation à chaud (tests oraux, quizz ...)

**Post Formation :** Questionnaire à froid (3 mois après la formation)

### **Objectif de la Formation et Compétences Visées :**

- Connaître l'importance de la relation client
- Préparer ses arguments avec efficacité
- Mener ses entretiens téléphoniques pour aboutir à une conclusion satisfaisante afin de transformer l'appel téléphonique en rendez-vous physique ou en vente

### **Moyens Pédagogiques :**

La formation se déroule sur une alternance de théorie et de pratique : explication par le formateur et mise en pratique.

Nous fournissons à chaque stagiaire l'ensemble des outils nécessaires au bon déroulement de la formation

### **Sanction de la Formation :**

Attestations de suivi de formation, de présence et d'assiduité remises à chaque stagiaire en fin de formation.

**Formatrice :** Stéphanie Pisano

### **Durée et Déroulement de la Formation :**

4 Journées de 7h00 soit 28h00 au total / En présentiel : tête à tête (sur site) ou en groupe

### **Accessibilité :**

Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter pour étudier la faisabilité :  
Réfèrent Handicap Stéphanie 0685573457

### **Délai d'accès :**

En fonction des dates vues avec le client, en respectant les délais de gestion des dossiers par l'OPCO concerné. 3 semaines avec un délais de rétractation de 7 jours calendaires.

### **Tarif :**

1400€ HT

### **Contact :**

[lesservicesenordesteph@gmail.com](mailto:lesservicesenordesteph@gmail.com) / <https://steph-golden-service.fr/Accueil>  
ou au 06.85.57.34.57

## **Programme Détaillé**

### **La relation client**

- Comprendre la relation client : le trouver, le garder, le fidéliser
- Comprendre les attentes du client
- Gérer sa relation avec le client : comportement, écoute
- Maintenir et valoriser le contact

### **Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer et d'accepter votre proposition**

- Identifier sa cible
- Créer un fichier prospects
- Où trouver des fichiers déjà fait
- Se fixer des objectifs de prospection réalisables

## **Techniques de communication téléphonique**

- Rédiger un argumentaire téléphonique, le connaître, pouvoir l'adapter en fonction des objections
- Anticiper les objections éventuelles : faire une liste et y annoter les réponses
- Savoir passer les obstacles (salariés, secrétaires...) pour avoir le bon interlocuteur
- Savoir se présenter, susciter l'intérêt et apprendre à écouter afin de cerner les besoins du prospect.

## **Comment transformer l'entretien téléphonique en une vente ou un rendez-vous ?**

- Valider avec le prospect ses besoins
- Valider ses disponibilités
- Prendre (ou vérifier) tous les renseignements nécessaires (mail, portable, adresse...)
- Fixer un rendez-vous
- Établir un contrat, une convention...
- Bien suivre la signature (devis, contrat...)
- Confirmer le rendez-vous

**Ce programme est la propriété intellectuelle de Mme Stéphanie Pisano**