



Formation Prospection Téléphonique

Objectif : Développer les compétences pratiques en prospection téléphonique : de la prise de parole à la gestion des objections, en passant par la négociation et la maîtrise de sa communication.

Matin (9h00 - 12h30) : Poser les bases d'une prospection efficace

Prise de confiance dans la prise de parole

- Gérer le stress lors des appels
- Posture, respiration, ton et rythme
- Exercices pratiques d'élocution et d'aisance

Accroches et introduction

- Savoir capter l'attention en quelques secondes
- Structurer un pitch téléphonique percutant
- Adapter son discours à son interlocuteur

Atelier pratique : Entraînement à l'introduction d'appel / Accroche personnalisée

Après-midi (14h00 - 17h30) : Efficacité, persuasion et résilience

Techniques de négociation et de persuasion

- Identifier les besoins rapidement
- Argumenter avec clarté et impact
- Gérer les objections avec confiance

Gérer l'échec et rebondir

- Dédramatiser les refus
- Analyser ses appels pour progresser
- Reprendre confiance après un appel difficile

Communication verbale maîtrisée

- Savoir écouter activement
- Utiliser le silence, les reformulations, les mots justes
- Ajuster son ton et vocabulaire au profil du client

Atelier pratique : Simulation d'appels / Scénarios réalistes et débrief

Formation en présentiel

Durée : 1 jour