



Prérequis

Aucun

Public

Agents Immobiliers

Objectifs

Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone auprès de prospects qualifiés ou non

Établir un plan de prospection efficace et professionnel en maîtrisant les bonnes pratiques de la téléprospection
Maîtriser la réfutation des objections et son argumentation

Renforcer son assertivité au téléphone par des outils simple

Pédagogie

Approche participative et mise en pratique

Validation des acquis par un rendu des outils adaptés à l'entreprise des stagiaires

Validation

Evaluation des compétences par QCM ou formulaire en ligne

Attestation de formation

AFEST

VISIO



N° déclaration
22 600 288 660

Prospection téléphonique

1 jour – 7 heures

Retour sur les fondamentaux de la communication et prospection par téléphone

- La communication verbale et non verbale, un pas vers le succès
- Le vocabulaire professionnel au profit de la prospection téléphonique
- Le principe de la synchronisation au téléphone

La préparation à la prospection téléphonique

- Les fichiers et les bases de données, enrichir et compléter un fichier de prospection
- Les jours et les heures pour optimiser ses contacts
- Se fixer des objectifs ambitieux et réalistes
- Structurer un entretien téléphonique
- Les aspects psychologiques de la rencontre virtuelle prospect / téléprospecteur
- Le plan d'un entretien téléphonique
- Concevoir son propre guide en intégrant des expressions gagnantes

La prise de contact avec le prospect

- Franchir les barrages avec efficacité et méthode
- Passer les standards et les secrétariats à en travaillant son assertivité et son discours
- Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages
- La phrase d'accroche et l'assertivité au téléphone
- Créer un climat propice au développement de son argumentaire
- Savoir rassurer son prospect pour assurer un appel de qualité
- La qualification d'un prospect
- La qualification directe, savoir poser les bonnes questions
- Le questionnaire de qualification



De la fiche technique à l'argumentaire : savoir présenter son offre

- Quels arguments pour quels besoins ? Découvrir les besoins de son interlocuteur
- Choisir - Classer - Ajuster - Présenter ses arguments
- Anticiper et préparer sa réfutation aux objections
- Savoir répondre aux objections et présenter ses arguments
- La réfutation des objections les plus courantes

La conclusion d'un appel

- Repérer les signaux d'achats et les freins à l'achat
- Quand et comment conclure ?
- Comment préparer et prévoir sa relance téléphonique
- La persévérance comme outil infaillible de développement
- Le plan de relance
- Gérer ses fichiers pour mieux relancer

AFEST

VISIO



N° déclaration
22 600 288 660

Groupe MAB

83 rue de Paris – 60200 Compiègne

09 87 38 20 85 // rebecca.groupemab@gmail.com // www.groupemab.com