



FORMATION PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE ET EMAILING

Comment faire pour décrocher des RDVs grâce au phoning et à l'emailing ?

Il est souvent redouté par les commerciaux et/ou les entrepreneurs de démarcher des prospects froids en direct dans le but de se faire connaître et de décrocher un entretien de vente avec le bon interlocuteur. En effet, il est nécessaire d'être pugnace et d'avoir confiance en soi et en son discours

La peur du "non" et du "rejet" surviennent rapidement sans avoir le bon mindset et une bonne préparation ! Mais pour vendre, il est nécessaire de prospecter pour obtenir des RDVs qualifiés.

Malgré l'arrivée des nouvelles techniques de prospection commerciales, la prospection traditionnelle reste efficace et plus rapide ! Toutefois pour que cela soit le cas, il est nécessaire d'être préparé à la démarche qui reste pour beaucoup un frein au développement.

Lors de cette formation, vous apprendrez les clefs théoriques et pratiques pour passer à l'action de prospection par téléphone et par email.

Des temps de training sont conçus pour améliorer la fluidité de votre discours de prospection et votre confiance en vous lors de simulations.

Organisation de la formation

Durée : 14.00 heures (2.00 jours) dont 14.00 heures en présentiel

Horaires habituels de Formation (au choix selon la localisation) :

De 08h30 à 12h00 & de 13h00 à 16h30

Ou de 09h00 à 12h30 & de 13h30 à 17h00.

Type d'action : Action de formation

Type de compétence visée : Transverse

Catégorie du thème de formation : Marketing / Vente

Prix : 1400.00€ par client pour les formations individuelles ou collectives dans la même entreprise, en intra entreprise (dans les locaux de l'entreprise).

700€ par apprenant pour les formations collectives, en inter-entreprise (en salle de formation).

Toutes nos formations sont exonérées de TVA

V1 Créé en : Décembre 2022 – **Dernière mise à jour en :** 02/2023

Profils des apprenants

- Entrepreneurs et Dirigeants d'entreprises
- Tous salariés exerçant un poste en lien avec la clientèle sur des fonctions en commercial / vente

Prérequis

- Comprendre et parler Français
- Disposer d'un ordinateur connecté et/ou un smartphone connecté
- Modalités de validation des prérequis : Les prérequis sont validés par un entretien téléphonique préalable à la formation entre le stagiaire et le formateur visé par la formatrice Claudia Fabre
- Modalités d'admission : 92005 – Admission après entretien

Accessibilité et délais d'accès

Format de la formation : Présentielle

Organisation : Inter-entreprise, Intra-entreprise, Individuel ou collective

La formation pouvant avoir lieu chez le client et/ou dans l'une de nos salles de formation, les modalités d'accès seront précisées ultérieurement selon l'organisation choisie. Si la formation a lieu dans l'une de nos salles, un livret d'accueil sera remis détaillant les modalités d'accueil.

Accès possible à la formation dans un délai de 7 jours postérieure à la signature de la convention de formation et/ou de 15 jours postérieure à la signature d'un contrat de formation permettant le respect du délai de rétractation du client particulier.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de handicap et que vous voulez suivre cette formation, merci de contacter notre référent handicap, Mme Ghislaine QUADRI, joignable par mail à l'adresse ghislaine.quadri@gq1rh.fr. Selon la nature de votre handicap, le référent déterminera les conditions d'accessibilité à la formation et l'adaptation des moyens de la prestation dont l'accessibilité des ressources et/ou la présence de supports spécifiques.

Le référent pourra également vous orienter vers un partenaire capable de proposer une ingénierie de formation compatible avec la nature de votre handicap. Vous pouvez télécharger notre guide handicap à ce sujet.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de satisfaction général : NC

Taux de recommandation : NC

Taux d'accomplissement : NC

Les indicateurs sont mis à jour trimestriellement. « NC » signifie « Non Communiqué » lorsque le programme n'a pas encore fait l'objet de formations permettant le calcul des indicateurs

Objectifs et compétences visées

Objectif général : Perfectionnement, élargissement des compétences

Objectif professionnel global de la formation : A l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'organiser sa prospection téléphonique et emailing et de passer à l'action de prospecter pour détecter des opportunités d'affaires.

Modalités d'évaluation

Dispositifs d'évaluation avant la formation	Dispositifs d'évaluation pendant la formation	Dispositif d'évaluation des acquis à la fin de la formation	Dispositif d'évaluation de la satisfaction à la fin de la formation
> Test de positionnement du stagiaire.	> QCM pour la théorie > Contrôle continu pour la pratique (étude de cas réel, jeux de rôle, exercices pratiques par le WB de travail)	> Test de positionnement fin de formation > Evaluation des acquis par le formateur	> Questionnaire de satisfaction à chaud > Questionnaire de satisfaction à froid (J+30 fin de formation)

Modalités correctives en cas de non atteinte des objectifs

Une procédure de rattrapage est systématiquement prévue en cas de résultats non satisfaisant aux évaluations ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour aider le stagiaire à atteindre l'objectif de formation. Des modalités évaluatives complémentaires peuvent alors être déployées pour aider le stagiaire en complément des évaluations visées au présent programme.

Equipe pédagogique

Claudia Belliau Fabre, 06 69 11 79 93 – cfabre@revlconsulting.com

Consultante Externe et Formatrice Professionnelle.

Diplômée en marketing & commercial.

Expérience de plus de 12 ans en pilotage et développement commercial/vente dans le secteur du recrutement/management en BtoB.

Gestion des équipes de 40 à 60 personnes.

Accompagnement Le formateur prévoit des temps d'accompagnement individuels afin de s'adapter aux besoins des participants. Une séquence introductive synchrone est systématique.

Moyens pédagogiques et techniques

- **Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation ou chez le client**
- **Méthodes et moyens pédagogiques :**
 - Exposé
 - Cas pratique
 - Démonstration
 - Activité
 - Documents supports de formation projetés
 - QCM
- **Ressources pédagogiques**
 - Programme de formation
 - Support de cours et mise à disposition en ligne
 - Fiche d'évaluation continue des acquis pour le formateur (Evaluation)
 - WB de travail
- **Moyens techniques**
 - Outil de projection et/ou de diffusion (TV, Vidéoprojecteur ou partage d'écran)
 - Ordinateur / Smartphone
 - Salle virtuelle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement.
- Evaluations réalisées.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Parcours pédagogique, Formation « Prospection téléphonique et emailing »

Objectifs pédagogiques

- Comprendre la prospection téléphonique et emailing
- Préparer sa session de phoning
- Conduire son entretien téléphonique
- Traiter les objections
- Prendre congés et assurer le suivi
- Rédiger un email de prospection

Contenu de la formation

MODULE 0 : Séquence d'introduction

- **Durée de la séquence** : 1 heure
- **Modalité de la séquence** : présentielle
 - **Séance 1** : Présentation de la formation et de son organisation
 - **Séance 2** : Présentation du/des formateur(s)
 - **Séance 3** : Présentation des documents légaux et Q/R
 - **Séance 4** : Présentation de la plateforme digitale
 - **Séance 5** : Présentation des aides (Supports, Formateurs, Pédagogies,...)
 - **Séance 6** : Test de positionnement du/des stagiaire(s)

MODULE 1 INTRODUIRE ET PREPARER SA PROSPECTION

- **Durée du module** : 3.5 heures
- **Nombre de séquences** : 2
- **Objectif du module** : A l'issue du module, le stagiaire sera capable de préparer sa session de prospection téléphonique et de mettre en place ses outils.
- **Modalité d'évaluation** : QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

• **SEQUENCE 1 : Comprendre la prospection téléphonique et emailing**

Durée de la séquence : 0.50 heure

Modalité de la séquence : présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de comprendre les bénéfices de la prospection téléphonique éthique.

- **Séance 1** : Définir la prospection téléphonique
- **Séance 2** : Connaître les enjeux de la prospection téléphonique
- **Séance 3** : Définir ce qu'est la prospection emailing
- **Séance 4** : Connaître les enjeux de l'emailing

• **SEQUENCE 2 : Préparer sa session de phoning**

Durée de la séquence : 3 heures

Modalité de la séquence : présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de de construire sa présentation téléphonique et son accroche.

- **Séance 1** : Créer son fichier de prospection
- **Séance 2** : Identifier et qualifier son interlocuteur
- **Séance 3** : Construire sa présentation et son accroche
- **Séance 4** : Se conditionner positivement

MODULE 2 PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE AVEC EFFICACITE

- **Durée du module** : 6.5 heures
- **Nombre de séquences** : 3
- **Objectif du module** : A l'issue du module, le stagiaire sera capable de passer à l'action de prospection téléphonique avec confiance et aisance.
- **Modalité d'évaluation** : QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

• SEQUENCE 1 : Conduire son entretien téléphonique

Durée de la séquence : 3 heures

Modalité de la séquence : Présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de mener sa prospection téléphonique.

- **Séance 1** : Passer le barrage téléphonique
- **Séance 2** : Accrocher son interlocuteur dès le premier instant
- **Séance 3** : Découvrir les besoins "clients"
- **Séance 4** : Proposer un RDV de vente

• SEQUENCE 2 : Traiter les objections

Durée de la séquence : 3 heures

Modalité de la séquence : Présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable d'anticiper et de répondre aux objections.

- **Séance 1** : Comprendre l'objection
- **Séance 2** : Accueillir l'objection
- **Séance 3** : Traiter et réfuter l'objection par l'argumentaire

• SEQUENCE 3 : Prendre congés et assurer le suivi

Durée de la séquence : 0.50 heures

Modalité de la séquence : Présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de clôturer l'appel et de suivre son prospect.

- **Séance 1** : Savoir conclure l'appel téléphonique
- **Séance 2** : Valider les informations
- **Séance 3** : Organiser son rythme de prospection et son suivi

MODULE 3 : SAVOIR PROSPECTER GRACE A L EMAILING

- **Durée du module** : 3 heures
- **Nombre de séquence** : 1
- **Objectif du module** : A l'issue du module, le stagiaire sera capable de rédiger un email de prospection attractif.
- **Modalité d'évaluation** : QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

• SEQUENCE 1 : Rédiger un email de prospection

Durée de la séquence : 3 heures

Modalité de la séquence : Présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de rédiger un email de prospection qui convertit.

- **Séance 1** : Donner envie à l'interlocuteur d'ouvrir votre mail
- **Séance 2** : Se présenter avec efficacité et clarté
- **Séance 3** : Personnaliser son mail en fonction de l'interlocuteur
- **Séance 4** : Rédiger son mail avec professionnalisme
- **Séance 5** : Envoyer un email de prospection et analyser ses résultats