

Booster ses prises de rendez-vous et la gestion des relances

Formation Continue - Développement commercial, vente



**CCI LE MANS
SARTHE**

Améliorez votre communication pour véhiculer une image positive.

Objectifs :

- Optimiser ses contacts téléphoniques en prise de rendez-vous et en relances commerciales ;
- Véhiculer une image de marque positive et professionnelle.

Public :

Toute personne chargée de l'accueil téléphonique et/ou physique dans l'entreprise.

Prérequis : Aucun

Accessibilité : Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap du service : Jean-Christophe GESLIN au 02 43 29 00 51.

Délai d'accès :

L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs. Pour les dispositifs à entrée et sortie permanente, délai lié le plus souvent à l'accord de prise en charge du financeur.

Compétences visées :

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- prendre des rendez-vous pour des commerciaux ;
- effectuer des relances commerciales.

Points forts :

Taux de satisfaction global 2019 (taux de remplissage global 95%) : **98 % des stagiaires ont déclaré être « SATISFAIT ou ENTIEREMENT SATISFAIT »** sur les critères suivants : Conformité avec les objectifs annoncés ; Qualité des apports théoriques ; Animation générale ; Relation animateurs/participants ; Adaptation à vos attentes personnelles ; Utilisation possible des acquis dans votre travail ; Organisation matérielle, rythme.

4,4 / 5 - Note de satisfaction auprès des stagiaires demandeurs d'emploi en 2019 (source Anotea "La Bonne Formation")

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.

Les plus pédagogiques :

Animateur : Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise.

Méthodes :

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation.
Création d'outils personnalisés.
Définition d'axes de progression individuel.
Support écrit remis à chaque participant, résumant les points importants traités durant la formation.
Groupe de 4 à 12 participants.
Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien

INFORMATION

1 journée - 7 heures

€ 360 € net

Partenariat OPCO 2i 2019 / ADEFIM : Conditions particulières avec prise en charge possible pour les entreprises de la branche métallurgie.

Session(s) à LE MANS
- 3/11/2020

Booster ses prises de rendez-vous et la gestion des relances

Formation Continue - Développement commercial, vente



**CCI LE MANS
SARTHE**

avec la thématique traitée.

Validation / Certification :

Evaluation des connaissances.

Attestation de formation.

Laurence Plais

Téléphone : 02 43 21 58 12

formation.continue@lemans.cci.fr

CCI Le Mans Sarthe - Pôle Formation continue

7 avenue des Platanes

72100 Le Mans





Programme :

La préparation et l'organisation efficace

- définir l'objectif de l'action ;
- cerner la cible, le secteur, l'interlocuteur souhaité ;
- choisir les fichiers, les documents adaptés au ciblage ;
- planifier le déroulement ;
- préparer tous les documents indispensables pour être efficace (agenda, documentation, fiches contacts...) ;
- bien maîtriser son offre.

Construire un schéma d'entretien

- pour la prise de rendez-vous ;
- pour la relance commerciale (propositions, devis) ;
- se présenter ;
- passer le barrage de la secrétaire ;
- bien identifier son interlocuteur ;
- préparer la phrase d'accroche ;
- préparer l'argumentation et la réponse aux objections possibles ;
- fixer un rendez-vous ;
- prendre la commande (pour les relances) ;
- reformuler ;
- conclure l'entretien ;
- mettre à jour le fichier-client – résumer l'entretien ;
- reprogrammer une date pour les appels non productifs.

L'analyse des résultats

- mesurer son efficacité avec des ratios ;
- qualifier les contacts ;
- connaître le suivi commercial et évaluer les rendez-vous non productifs ;
- les actions correctives à mettre en place pour les actions futures.

