



Tél. +41 840 000 004
www.prodata-group.ch

Excelsia SA est une société de Pro-Data Group

FORMATION EN TELEPROSPECTION COMMERCIALE

Objectifs



Cette formation à la téléprospection se déroule en situation réelle sur une demi-journée. Elle a pour objectifs de permettre aux participants :

- ✓ D'acquérir un savoir-faire dans la téléprospection orientée professionnelle (B to B).
- ✓ D'apprendre à convaincre ses interlocuteurs par le biais du phoning.
- ✓ De connaître les techniques pour qualifier un fichier de prospects et prendre des rendez-vous.
- ✓ Améliorer sa communication verbale au téléphone



Organisation

- **Prérequis :**
Bonne élocution en français + sens de l'écoute et de l'accueil (avenant)
- **Déroulement :**
Outre les aspects théoriques, la formation comprend une phase pratique en situation réelle.
- **Attestation :**
Une attestation de participation est remise à l'issu de la formation.
- **Contenu:**
 - Prise d'appel et argumentaire téléphonique,
 - Vérification des disponibilités via un agenda depuis internet
 - Prise de note suite à cet appel



Agence de Genève: Pro-Data LGI SA – Chemin du Champ des Filles 19 – CH-1228 Plan-les-Ouates
RC : CH-550.0.078.076-2 – TVA : CHE 106.037.829 – IBAN : CH26 0022 8228 5246 1004 E – BIC/SWIFT : UBSWCHZH2T
Aussi présents sur Lausanne – Zürich – Neuchâtel – Monaco – Singapour – Hong-Kong





Planification

- **Durée:**

La formation se déroule sur une demi-journée, au choix :

- Le matin de 8h00 à 12h00
- ou L'après-midi de 13h00 à 17h00

La mise en situation réelle débute 1 heure environ après les éléments d'introduction.

- **Introduction :**

Au cours de la première partie de la formation, le formateur transmet tous les éléments d'information nécessaires, notamment :

- L'agenda de saisie des rendez-vous
- Le fichier de prospection sur lequel les appels vont s'appuyer (environ 20 contacts)
- La manière de prendre des appels, de relever les informations, de prendre les RDVs, de s'assurer du suivi de l'appel, etc.



Mesure de la performance

- **Analyse quantitative**

Appréciation du niveau de qualification du fichier (entreprises / décideurs obtenus) et résultats généraux

- **Analyse qualitative**

Qualification de prospects (contacts, coordonnées, contextes)

- **Débriefing**

Il est prévu un débriefing à l'issue de la formation, pour relever le ressenti et la satisfaction.

Date de l'opération	Temps de présence (en jours)	Nbre entreprises obtenus	Nbre décideurs obtenus	Nbre RDV obtenus	Temps passé (en min)	Temps/Décideur obtenu (en min)	Temps/RDV obtenu (en min)
ven 25 sept 15	0,50	20	6	3	0 min	34 min	13 min
lun 26 oct 15	0,50	20	4	0	141 min	85 min	0 min
mer 28 oct 15	0,50	25	6	1	107 min	90 min	180 min
jeu 29 oct 15	0,50	30	7	0	85 min	23 min	0 min
mar 30 nov 15	0,50	30	7	0	107 min	23 min	0 min

Détails concernant les RDVs Prospects

NOMBRE de RDV Prospect /Prospects AVEC Requalification	Rappel saisiés dans l'agenda: Nom des Prospects + date ?
→	→
→	→
→	→
→	→
réalisé	

NOMBRE de RDV Prospect /Prospects SANS Requalification	Rappel saisiés dans l'agenda: Nom des Prospects + date ?...
→	→
→	→
→	→
→	→
réalisé	





Principe pédagogique

Formation par la pratique où les participants sont mis en situation réelle avec des critères de performance établis en début de séance et un coaching suscitant la motivation pour atteindre le résultat.

Attestation de formation

Une attestation « *certificat of achievement* » vous est remis à l'issu de la formation



La formation a lieu régulièrement, tous les mois :

Notre équipe formation est à votre disposition pour répondre à vos questions :

Tel. +41 840 000 004
training@excelsia.ch

Révélation de profils commerciaux

Cette formation peut révéler des profils commerciaux suivants différentes orientations :

- ✓ **Télécommerciaux** (Téléprospecteurs, Managers de Centres d'Appels)
- ✓ **Commerciaux Juniors** (Développeurs d'Activités Commerciales, Relations Publiques, Gestionnaire de Comptes et Suivi Clientèle)
- ✓ **Porteurs d'Affaires** (Commerciaux Indépendants, Créateurs et Mises en Relations d'Affaires)

