

## OBJECTIFS

- Professionnaliser les prises de RDV clients par téléphone
- Vous transmettre les clefs et astuces pour réussir ces appels clients « prise de RDV clients » et ainsi créer une spirale positive
- Vous aider à vous approprier les méthodes pour mieux maîtriser l'enchaînement des étapes et bien rester leader des échanges
- Favoriser l'appropriation de techniques « Téléphone » basées sur « Vendre Mieux », pour personnaliser au mieux ces contacts
- Savoir adapter son discours, son comportement aux différentes situations rencontrées, aux différents profils clients et aux réactions de vos clients
- Faciliter les concrétisations, les taux de transformation par une approche plus personnalisée du client, plus directe, plus affirmative, preuve de conviction et de la valeur ajoutée de votre proposition de RDV

## CONTENU DE LA FORMATION

### Pré positionnement

### INTRODUCTION : les attentes des clients

### Les principales conditions de réussite

- Les comportements gagnants
- La vision des appels coté clients
- La préparation des appels
- Quelques chiffres repères liés à l'activité appels sortants

### Les spécificités liées à la prise de RDV clients

- La structure des appels « prise de RDV »
- L'accroche adéquate pour la prise de RDV
- L'identification des projets/besoins clients
- La recherche de l'accord client
- Le traitement des objections clients
- L'optimisation de fin d'appel

### Séances appels réels

### Synthèse du Module

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Tour de table, interactivités et présentation avec support PowerPoint

## PUBLICS

- Gestionnaire de Clientèle Particuliers
- Gestionnaire de Clientèle Professionnels
- Gestionnaire de Clientèle Agri

## PRÉREQUIS

Aucun

## ÉVALUATION

Quiz de rétention final

## FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.  
(Liste non exhaustive)



LAVERGNE  
Jean-Michel

**DURÉE** : 1 jour soit 7 heures

### MOYENS TECHNIQUES :

Paperboard, vidéoprojecteur

**PRIX** : 1 700 € / jour

Possibilité de dégressivité  
**Maxi** : 8 à 12 personnes

**LIEU** : Sur site avec accès PMR