



Sirius Formation

Formation Commerciale  
N° B02

# Le Téléphone et le Commercial !

Comment « gérer » le téléphone sur appels de prospects

## Objectif

- Améliorer la maîtrise en réception d'appels afin :
- De gérer son attitude lors des appels , selon la situation
- D'établir d'emblée un bon relationnel quelque soit le contexte
- De qualifier les acheteurs dès le 1<sup>er</sup> contact téléphonique et valider l'intérêt d'un rendez-vous

## Intervenant

Un formateur consultant spécialisé en techniques commerciales

## Effectif Maximum

- 10 participants

## Public visé

- Commerciaux et assistantes en immobilier neuf ou ancien

## Pré Requis

- Aucun

## Durée

- 7h00 (9h00-13h00 et 14h00-17h00)

## Tarif

420€ HT par participant – Frais de restauration compris 25€ HT

## Lieux et Dates

Lyon le 1er Février 2008

## Points forts

Tout au long de la formation, le formateur travaille sur des aspects pratiques et concrets afin que les participants puissent être « coachés » en situation.

Apports animateur par des jeux de rôles, cas pratiques et travaux individuels et en sous groupes

## Inscriptions

**04 91 07 02 52**

**Ou sur notre site Internet  
pré-inscription en ligne :**

**[www.sirius-formation.com](http://www.sirius-formation.com)**

## Programme

### APPORTS TECHNIQUES

#### *A « Mon téléphone sonne ! »*

Pendant un rendez-vous client, une visite :

- Messages sur mon répondeur
- Trouver l'équilibre entre :
  - Ne pas perdre un rendez-vous- & - Ne pas perdre son temps-
  - Subir ou gérer
  - Nombre et qualité (rendez-vous qualifiés)

#### *B Les techniques de communication au service du téléphone*

- Comment en savoir plus sur l'interlocuteur
- Diagnostic : Comment qualifier les contacts (intérêt-non intérêt) rendez-vous souhaitable à l'agence ou non
- Comment mettre en avant des retombées positives pour vendre un rendez-vous à l'agence si nécessaire
- Valoriser sa présentation en moins d'une minute !
- Comment traiter les objections
- Comment dire « non » « je n'ai pas ce qui vous convient » !
- Langage, formulations, voix

#### *C La construction du support d'entretien selon les situations*

- Le 1<sup>er</sup> contact
- Le contact différé
- Grille de diagnostic ou qualification du prospect
- Les arguments pour vendre la prise de rendez-vous à l'agence
- Traitements des objections à la prise de rendez-vous
- Résumé / synthèse
- Conclusion et prise de congé

### ENTRAINEMENTS & APPLICATIONS PRATIQUES

- Jeux de rôles, exercices individuels et en groupe
- Entraînements (simulations de situations réelles en réception d'appels) et coaching en situation (écoute & correction « à chaud »)
- Utilisation pratique des supports d'entretiens construits