

# Prospecter et fidéliser vos clients par téléphone

**COMMERCIAL  
ACHAT**

## Objectif

Maîtriser les techniques de prospection pour effectuer de la prise de rendez-vous ou du suivi de clientèle dans le cadre d'une opération commerciale

**Public** Toute personne qui communique avec des clients à distance.

## Programme

- Les attitudes et techniques d'expression au téléphone
- La prise de rendez-vous, l'opération commerciale
  - Mise en place d'un plan d'appel
  - Traitement des objections
  - Propositions selon les objectifs de l'appel
  - Gestion du suivi de l'appel
  -
- La mise en pratique au travers d'une opération commerciale (simulations)
- La négociation commerciale

**Pédagogie** Interactive avec échanges, discussions, mises en situation (simulation d'appel), remise de documents. Définition d'axes de progrès grâce à la grille d'autoévaluation.

**Durée & dates** 2 jours soit 14 heures  
Jeudi 7 et vendredi 8 juin 2012

**Tarif** 490 € en exonération de T.V.A.

**Lieu** CCI des Côtes d'Armor – Saint Brieuc

**Contact** Anne-Marie TALIBART - 02 96 78 62 20 - anne-marie.talibart@cotesdarmor.cci.fr

**POLE FORMATION**



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE  
DES CÔTES D'ARMOR  
www.cotesdarmor.cci.fr

*Pour la Performance des Entreprises*