

PROSPECTION TELEPHONIQUE ET PRISE DE RENDEZ VOUS DANS LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE (Version 2024)

Durée: 392.00 heures (56.00 jours)

Profils des apprenants

- Tous publics

Prérequis

- Avoir un bon relationnel
- Aimer communiquer par téléphone

Accessibilité et délais d'accès

Place de parking prévu pour les personnes ayant un handicap.

EFCE s'assure que la formation proposée puisse être accessible aux personnes en situation de handicap. Pour cela, nous disposons d'un référent handicap que vous pourrez contacter à l'adresse suivante :

contactefce@gmail.com afin d'anticiper l'ensemble des aménagements éventuels à mettre en oeuvre pour favoriser la réussite de votre parcours.

14 jours

Qualité et indicateurs de résultats

Objectifs pédagogiques

- Être capable de maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument performant à la communication commerciale
- Connaître la réglementation liée à la prospection téléphonique
- Être en capacité d'adopter la bonne posture au téléphone
- Savoir organiser son discours et son temps de prospection
- Être en capacité de capter son interlocuteur par un discours structurer
- Maîtriser et gérer l'organisation de son activité
- Être capable d'analyser les caractéristiques des différents profils techniques des clients
- Avoir la capacité d'appliquer étape par étape une méthode de discours commerciales
- Maîtriser une prise de rendez-vous par téléphone
- Maîtriser le traitement des objections
- Être capable de maîtriser les différentes offres du marché de l'énergie

Contenu de la formation

- MODULE 1 : Connaissance métier de téléprospecteur (3jours/21H)
 - La différence entre de téléprospecteur et télévendeur c'est quoi ?
 - Quelle est la réglementation liée à la prospection téléphonique
 - Travail sur les aprioris, crainte liée à la prospection par téléphone
 - Adopter la bonne attitude (l'amabilité, la disponibilité, l'empathie, l'écoute active, l'adaptabilité, la notion de service..)
 - La communication non verbale : La voix Intonation D.I.V.A.S. le débit, le rythme, le ton, la vitesse, le volume, l'articulation...
 - La communication verbale : Les mots Les mots et les expressions négatives (polluants) Le vocabulaire Les règles de courtoisie..
- MODULE 2 : Les étapes de l'entretien (3jours/21H)

- Apprendre à rendre un message intéressant
- S'approprier les 4C : Contact, Connaître, Convaincre, Conclure
- Travailler sa phrase d'accroche
- Pratiquer l'écoute active (Question de découverte)
- Conclure au moment opportun
- Gérer son timing
- Mise en situation / Exercice : Préparation d'un argumentaire condensé pour se présenter en deux minutes
- **MODULE 3 : Elaborer une Trame (3jours/21H)**
 - La prise de contact
 - L'objectif de l'appel
 - La mise en situation
 - Les avantages (Opportunités)
 - La reformulation
 - La conclusion
 - Mise en situation / Exercice : Elaboration d'un scénario de prospection
- **MODULE 4 : Argumenter et traiter les objections (5jours/35H)**
 - Comprendre le mécanisme des arguments performants à l'objection
 - Comprendre l'objection fondée ou non fondée
 - Préparer ses réponses à objections
 - Franchir les différents barrages
 - Utiliser les objections pour étoffer ses arguments
 - Prévoir les parades aux objections
 - Mise en situation / Exercice : Elaboration d'argument aux différentes objections en maintenant la relation client (identifier et traiter une objection)
- **MODULE 5 : Organiser le suivi et intégrer la prospection téléphonique dans le process commercial (4 jours/28 H)**
 - Apprendre à créer un rythme de prospection
 - Prévoir un suivi de prospection
 - Qualification des prospects
 - Organiser son agenda de prospection par rapport au profil de la mission
 - Organiser sa prospection en fonction de la réglementation de prospection téléphonique
 - Programmer les relances
- **MODULE 6 : Marché de l'électricité (2jours/14H)**
 - Segment C5 à C2
 - Fin des tarifs réglementés
 - L'ouverture du marché
 - La production
 - Le transport
 - La distribution
 - Le turpe
 - Mécanisme de l'ARENH
- **MODULE 7 : Atelier mise en situation réelle (36 jours/252 H)**
 - Exercices s'appuyant sur les cas réelle, lises en situation entretiens, jeux de rôles téléphoniques enregistrés
 - Autodiagnostic
 - Débrief en groupe
 - Axe d'amélioration

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

- GAVELLOTTI Anthony : Expert en énergie 14 ans d'expérience
- RABAHI Sid-ali : Expert en commercial 18 ans d'expérience.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Apports théorique et pratique Simulation sketching (debriefing ,Analyse et correction) Elaboration des guides d'entretiens et des réponses aux objections Mise en situation réelle avec objectif écoute et débriefing Auto-évaluation préalable en amont de la formation Evaluation des acquis en fin de formation Quizz pendant la formation

Prix : 5880.00