

## **Vos actions de Télémarketing**

Détail de la formation

Public :

Toute personne ayant à participer ou à mettre en œuvre des campagnes de télémarketing en entreprises. Vous en apprendrez plus sur télémarketing et vous faciliterait votre insertion sur le marché du travail.

**Objectifs :**

Adopter une méthode pour réussir en télémarketing ; S'approprier les techniques d'argumentaires ; savoir choisir les indicateurs de gestion pour mesurer la performance et apporter les mesures correctives.

## **Programme vos actions de télémarketing**

- Préparation de la campagne.
- Le contexte de l'action.
- Les objectifs commerciaux.
- La composition de l'offre.
- La cible : les critères et le choix du fichier de prospection.
- La segmentation du fichier client.
- La coordination de l'action : les agendas, le publipostage, l'envoi des documentations, la confirmation des rendez-vous

Les règles de la communication par téléphone :

- Les attitudes, le choix des mots.
- L'argumentation personnalisée.
- Le traitement des objections.
- La conclusion et la prise de rendez-vous.

Rédiger un guide d'entretien avec des spécificités des actions

- La prise de rendez-vous et ses barrières.
- La vente et le renforcement de la vente.
- L'appel entrant et l'image de l'entreprise.

Tester son guide d'entretien : valider le fond et la forme. Valider les objectifs ainsi que valider la coordination de l'action.

### **Période de question**

Présentation du contexte, des objectifs, de l'offre, du fichier, de l'argumentaire

S'approprier l'argumentaire : simulations d'entretiens ou appels en réels.

### **Géré et mesurer l'action**

- Animer l'équipe.
- Fixer les indicateurs qualitatifs et quantitatifs.
- Définir les moyens pour les atteindre.
- Créer les outils de la performance.
- Acquérir les principales techniques d'animation.
- Entretenir la motivation en faisant vivre l'esprit d'équipe.
- Prévenir les causes de démotivation.
- Faire le suivi : tableaux de bord et ratios clés.