

# Prendre des rendez-vous qualifiés

Vente - Relation clients - Marketing - Immobilier - 2019

## En résumé

Un rendez-vous bien qualifié a nécessairement fait l'objet d'une préparation spécifique. Pour cela, l'organisation et la définition d'outils spécifiques sont indispensables.

## Objectifs :

Prendre des rendez-vous qualifiés en nombre.  
Argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur.

## Prérequis :

Une première expérience dans le domaine est exigée.

## Participants :

Assistant(e) commercial(e).  
Commercial(e) (sédentaire ou itinérant).  
Toute personne souhaitant améliorer son efficacité en prise de rendez-vous pour elle-même ou pour une équipe commerciale.

## Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

## Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente. Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

## Le contenu

**620 €**

Net de taxes par personne.

D33 RDVQUALIFIES A2015



2 jours, soit 14 heures.



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistant(e) commercial(e)

## Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

• 02/09, 03/09



### 1. Préparer les éléments de l'appel

Quelques données marketing.  
Principes d'organisation d'une prospection.  
Se fixer un objectif raisonnable et ambitieux.

### 2. Maîtriser l'entretien de découverte

Passer les filtrages.  
Obtenir le bon interlocuteur.  
Présenter l'entreprise et le produit ou service.  
Découvrir les besoins en pratiquant l'écoute active (questionnement /reformulation).  
Construire et utiliser un argumentaire en fonction des besoins découverts.  
Savoir ne pas tout présenter.  
Gérer les objections.  
Proposer et obtenir un rendez-vous, pour soi et/ou pour un commercial.  
Savoir conclure l'entretien.

### 3. S'auto analyser sur des critères de qualité

Prendre des notes "à la volée".  
Synthétiser l'essentiel et l'important pour la coordination avec le commercial.

### 4. Utiliser des grilles d'auto-analyse

Communication.  
Ecoute et réactivité.  
Organisation et rigueur.  
Compte-rendu d'appels.

### 5. Débriefer ses prises de rendez-vous

Identifier les raisons d'un échec et retravailler son argumentaire.  
Identifier les succès et les répéter.  
Gérer son stress en cas de refus répétés.  
Se donner le droit de faire une pause pour continuer sereinement.  
Rester positif.

## Méthodes, moyens et suivi

#### Méthode(s) pédagogique(s) et moyen(s) technique(s)

Méthode active et participative qui privilégie les solutions concrètes.  
Mises en situation et jeux de rôle pour tous à travers des exercices pratiques, progressifs, enregistrés, écoutés et analysés en groupe.  
Matériel utilisé : téléphone et vidéo.

#### Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

#### Suivi de l'action

Lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.





7 rue Hoche - 38000 Grenoble - France  
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - [ccifformation@grenoble.cci.fr](mailto:ccifformation@grenoble.cci.fr) [www.ccifformation-grenoble.fr](http://www.ccifformation-grenoble.fr)  
Siret : 183 830 017 00152 - Code NAF : 8532Z

