



## L'EXPLOITATION OPTIMALE DU TÉLÉPHONE

**OBJECTIF :** Développer une approche téléphonique efficace et distinctive en vue d'augmenter la rentabilité de vos activités de développement (*appels « out-bound »*).

### ÉLÉMENTS DE CONTENU

Miser sur une préparation efficace :

- Augmenter sa performance dans le développement;
- Préciser l'objectif poursuivi;
- Être convaincu pour agir;
- Identifier les avantages et les inconvénients;
- Partager des conseils et des trucs d'impact;
- Utiliser un vocabulaire-clé;
- Décortiquer les trois étapes distinctes;
- Développer un énoncé d'intérêt performant.

Surmonter le filtrage :

- Surmonter les obstacles pour joindre la personne-contact;
- Découvrir des trucs et des enchaînements performants;
- Exploiter la messagerie vocale en cinq points tactiques.

Procéder à l'entretien téléphonique :

- Développer un scénario performant :
  - Identification de l'interlocuteur;
  - Présentation personnelle;
  - Brève présentation corporative;
  - Énoncé d'intérêt;
  - But de l'appel;
  - Qualification appropriée;
  - Présentation détaillée;
  - Conclusion par choix alternatif;
  - Pratiquer les trucs et les enchaînements.

Gérer l'objection :

- Identifier les objections les plus fréquentes;
- Démontrer de l'empathie;
- Répéter l'objection en la reliant à votre réalité professionnelle;
- Répondre avec un argumentaire;
- Pratiquer les trucs et les enchaînements.



### INFORMATIONS

**DURÉE :** Programme de 7 heures, horaire selon votre réalité.

**IDENTIFICATION DES TALENTS DES PARTICIPANTS | au choix :**

- **Portrait individuel** de l'outil de développement Prevue;
- **Autoévaluation** à compléter.

**DÉROULEMENT :** Environ 20 % d'exposés théoriques et 80 % d'analyse, d'intégration et d'exercices pratiques.

**OUTILS AUX PARTICIPANTS :**

- Matériel didactique : cartable comprenant théorie et exercices;
- Test de compréhension;
- Plan de révision et engagement individuel;
- Aide-mémoire.

**RAPPORT IMPACT (au gestionnaire) :**

- Attentes et principaux talents des participants;
- Commentaires généraux sur le groupe;
- Copies des plans de révision;
- Attestations officielles et personnalisées;
- Évaluations de l'appréciation des participants.

**ANIMATION PERSONNALISÉE :**

- Formation avec des équipes de travail, jusqu'à environ 12 participants maximum;
- Formation individuelle disponible;
- Rencontre préparatoire avec le formateur et le gestionnaire.

**COÛT :** Dans le cadre d'une proposition, selon votre réalité et le nombre de participants. Modalités avantageuses.

**ACCREDITATIONS :**

- Emploi-Québec (loi 90);
- Centres locaux d'emplois (CLE);
- Regroupement des achats en perfectionnement (RAP).

**LIEU :** En entreprise, locaux de Perfexis ou autre salle.

*Pour de l'information supplémentaire, veuillez contacter l'équipe Perfexis par téléphone ou par courriel à [perfexis@perfexis.ca](mailto:perfexis@perfexis.ca).*