

HQR®

Ecole de la pleine confiance



Vente et prospection par téléphone

La méthode RCO : Relation Commerciale Optimale®

C'est une méthode originale de communication commerciale élaborée par le coach international Christophe MÉDICI.

Elle transmet des Outils Relationnels Commerciaux (ORCO) concrets facilement assimilables, et utilisables sur le terrain dès le lendemain.

Elle repose sur 4 piliers :

1 : La confiance en soi .

2 : La force de persuasion. Psychologie de la motivation

3 : La découverte de son socio style (et de celui de son interlocuteur)

4 : La gestion du stress : un mental d'acier

Destiné à :

Télé prospecteurs, commerciaux sédentaires ou terrain, spécialisés en B to B, ou B to C, avec une pratique du téléphone en tant qu'outil de prospection - Commerciaux grands comptes, avec une pratique du téléphone en tant qu'outil de prospection - téléprospecteur.

Objectif général :

Augmenter son ratio de prise de rendez-vous téléphonique.
S'approprier un argumentaire convaincant et prendre plus de rendez-vous.
Passer les barrages pour parler au bon interlocuteur.

Parcours pédagogique :

Travaux dirigés en sous-groupes,
centrés sur des situations concrètes de terrain.



PREMIER JOUR

La confiance en soi :

Calcul de son Indice de Confiance en Soi (ICS)
Pratique de la GES : gymnastique d'estime de soi.
Pratique d'outils relationnels commerciaux pour accroître sa confiance en soi.

LA MOTIVATION

Psychologie de la motivation

Comment passer du CDD (*cycle de démotivation*) au CDM, cycle de motivation.

L'organisation de son activité de prospection téléphonique

- Le conditionnement positif / préparation mentale
- La définition d'une cible homogène
- Les créneaux horaires
- Les indicateurs et ratios clés
- Le tableau de bord personnel

APRÈS MIDI :

LA FORCE DE PERSUASION :

Calcul de son Indice de Force de Persuasion (IFP)

La confiance en soi :

Outils pour convaincre en toutes circonstances.

Les règles de communication pour mieux influencer

- L'usage d'un vocabulaire adapté : les mots et tournures de phrase à éviter, le style à privilégier
- Les modalités de la voix : le rythme, débit, articulation et intonation

La vente du rendez-vous

- Les arguments pour intéresser un prospect à nous rencontrer
- La notion de bénéfice produit appliquée au rendez-vous
- L'adéquation des arguments avec les motivations d'achat type des clients

DEUXIÈME JOUR

MATIN :

MAÎTRISER LES SOCIO STYLES

Découvrir son socio styles
Savoir déceler le socio style de son interlocuteur.
Les attentes dans la relation commerciale.

La construction d'une trame de prise de rendez-vous par téléphone

- Les prétextes d'appel pour légitimer le contact téléphonique
- La présentation personnelle
- La présentation de son entreprise
- La vente du rendez-vous : la règle des 3
- La proposition de date de rendez-vous

APRÈS MIDI :

GESTION DU STRESS

Outils pour acquérir la Maîtrise de son mental.
Pratique de la visualisation.

Les techniques pour passer les barrages de l'assistante

- La trame d'entrée en relation, pour se différencier des autres commerciaux
- La question «quel est l'objet de votre appel ?» et les moyens d'y répondre
- Les techniques pour insister

Les méthodes de traitement d'objections

- Les méthodes de base : ABCD / quasi-polyvalente / A3R / le contre-questionnement
- Les méthodes élaborées : appel à témoin, répétition, reformulation positive, analogie, vente du regret, auto-objection...

L'évaluation du potentiel du prospect

- Le bon moment pour qualifier le prospect
- La construction en entonnoir inversé : du moins impliquant au plus impliquant
- La bonne alternance entre questions ouvertes, questions à choix multiples et questions fermées
- Les étapes de l'entretien de qualification

Volume horaire : deux jours.

97% de nos clients sont satisfaits.

Augmentation de leur CA de 20% au bout de six mois.

Prérequis : aucun pré requis nécessaire pour participer à cette formation.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Chaque stagiaire dispose d'un support de cours personnalisé de 80 pages, dans lequel, nombre d'apports théoriques, et chaque outil de la méthode sont développés. Il y retrouve chacune des étapes du stage qu'il est en train de suivre, clairement exposée, et illustrée, qu'il est en train de suivre. Ce faisant, à la fois, au cours du stage, mais au terme du stage, il pourra constamment s'y référer.

Le stage est encadré par le formateur diplômé, Christophe Médici, titulaire du DUFA (diplôme universitaire de formateur d'adultes), consultant/formateur depuis 1992, spécialisé dans les formations en communication, management, préventions des risques psychosociaux, gestion du stress, prise de parole en public, anglais. Il est le fondateur de la méthode Haute qualité relationnelle®, ainsi que de la méthode RCO, relation commerciale optimale. Auteur, à ce jour, de 16 ouvrages de psychologie, formation continue, Christophe Médici est un expert reconnu internationalement et médiatiquement de tous ces domaines.

Suivi et évaluation : le suivi de l'exécution de l'action et l'appréciation des résultats est effectué par notre direction pédagogique ainsi que par le formateur lui-même.

A mi parcours, le stagiaire devra répondre à une batterie de tests.

Au terme de la session, il lui sera demandé d'effectuer un compte rendu/synthèse de deux pages sur ce qu'il a retenu de son stage et en quoi cela lui sera utile au quotidien.

L'évaluation de l'acquis des stagiaires s'effectuera grâce au remplissage d'une grille d'évaluation établie par nos soins et d'un entretien individuel final avec son formateur. Il lui sera alors remis une attestation de fin de stage.