






## Fiche guide n°5 - S'approprier les techniques de la prospection téléphonique

- La **prospection téléphonique** est un outil de communication qui permet de **présenter sa marque**, ses **services** et permettre au prospect / client de **développer sa valeur ajoutée**,
- La **prospection**, c'est un **savoir-faire** mais c'est aussi et surtout **un savoir-être**,
- La **prospection téléphonique** peut être d'une grande efficacité si elle suit **quelques règles simples**,

Savoir-faire	Savoir-être	Description des actions
<p>&gt; <b>Se placer</b> dans de bonnes conditions d'actions,</p> <p>&gt; <b>Assurer</b> son confort de travail,</p>	<p>- <b>Organisé</b></p> <p>- <b>Volontaire</b></p>	<p>❖ <b>Avant la téléprospection :</b></p> <p>- <b>Préparer son poste de travail</b> (bureau rangé, bonne assise, lumière naturelle...),</p> <p>- <b>Préparer ses outils</b> : Fichier de prospection, argumentaire et fiche prospects / clients si nécessaire, matériel informatique et de communication chargé,</p> <p>- <b>Déterminer les cibles et les objectifs</b> du jour : Nom des prospects à contacter, plage horaire clairement définie, nombre d'appels à réaliser, information ou retour souhaité, ...</p>
<p>&gt; <b>Etre concentré</b> sur ses objectifs,</p> <p>&gt; <b>Sourire</b>,</p> <p>&gt; <b>Etre en écoute</b> active,</p> <p>&gt; <b>Utiliser</b> les méthodes de négociation,</p> <p>&gt; <b>Prendre</b> du plaisir à proposer un service,</p>	<p>- <b>Apporteur</b> d'un service,</p> <p>- <b>Apporteur</b> d'une valeur ajoutée,</p> <p>- <b>Apporteur</b> d'une réponse à un ou plusieurs besoins,</p> <p>- <b>Apporteur</b> d'une opportunité pour le client d'augmenter sa valeur ajoutée et donc améliorer son business,</p>	<p>❖ <b>Pendant la téléprospection :</b></p> <p>- <b>Afficher un double objectif</b> systématiquement :</p> <p>&gt; Objectif principal à atteindre (obtenir un rendez-vous),</p> <p>&gt; Objectif complémentaire (obtenir au minimum des informations exploitables),</p> <p>- <b>Relever les points</b> qui permettent l'amélioration continue,</p> <p>- <b>Bannir les mots</b> à résonance négative,</p> <p>- <b>Toujours sourire</b> en communication car le sourire s'entend dans la voix et la formulation,</p>
<p>&gt; <b>Se détendre</b>,</p> <p>&gt; <b>Etre satisfait</b> du travail accompli,</p> <p>&gt; <b>Penser</b> Amélioration Continue,</p>	<p>- <b>Confiant</b> dans sa capacité à apprendre,</p> <p>- <b>Patient</b> dans son développement,</p>	<p>❖ <b>Après la téléprospection :</b></p> <p>- <b>Mailer</b> aux prospects / clients intéressés votre plaquette commerciale,</p> <p>- <b>Mesurer l'efficacité</b> (nombre d'appels réalisés / heure),</p> <p>- <b>Mesurer l'efficacéité</b> (nombre d'appels aux objectifs atteints),</p>

## 12 points pour réaliser une prospection téléphonique de qualité

(Guide à fixer auprès du poste de téléprospection)

<p><b>Objectifs</b></p>	<p>1- <b>Objectif principal</b>                  2- <b>Objectif complémentaire</b></p>	 <p><b>Obtenir des rendez-vous,</b></p>  <p><b>Obtenir des informations exploitables,</b></p>
<p><b>Savoir-être</b></p>	<p>3- <b>Concentré sur ses objectifs,</b>                  4- <b>Souriant,</b>                  5- <b>Rassurant,</b>                  6- <b>En écoute active,</b>                  7- <b>Positif de part le vocabulaire utilisé,</b>                  8- <b>Dans l'amélioration continue,</b></p>	 <p><b>Objectif découverte des besoins ...</b></p>  <p><b>Objectif découverte des besoins ...</b></p> <div data-bbox="1117 806 1500 1254" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Votre appareil actuel répond-il à toutes les exigences de votre métier ainsi qu'à vos attentes quotidiennes ?</p> </div>
<p><b>Savoir-faire</b></p>	<p>9- <b>J'apporte un service,</b>                  10- <b>J'apporte une valeur ajoutée,</b>                  11- <b>J'apporte une réponse à 1 ou plusieurs besoins,</b>                  12- <b>Grâce à moi, le client va augmenter sa valeur ajoutée et donc améliorer son business,</b></p>	<p><b><u>Au service de la réussite partagée</u></b></p> 
<p><b>Les outils</b></p>	<p><b>Fichier de prospection, Fiche prospect / client, Argumentaire,</b></p>	