

## PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE ET RÉSEAUX SOCIAUX : LE COMBO GAGNANT

Dans un monde qui bouge et évolue en permanence, l'e-commerce s'impose. En quoi et comment l'humain reste incontournable ? Allier les pratiques modernes et relever votre valeur ajoutée pour rentrer dans l'ère de la relation client 2.0. Le contact humain, qu'il soit en face à face ou par téléphone, devient une denrée rare et précieuse ! Faites de chaque contact une opportunité.

**Public :** Toute personne en relation client

**Durée :** 2 jours soit 14 heures

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite aucun prérequis

**Tarif :** Nous consulter



### OBJECTIFS :

- ✓ Faire un 360 ° des principaux outils digitaux
- ✓ Réfléchir aux opportunités pour chacun et définir sa stratégie
- ✓ Dynamiser les équipes pour booster les ventes
- ✓ Dans un monde numérique, oser et savoir se démarquer
- ✓ Communiquer et exprimer votre valeur ajoutée pour faire la différence à l'heure du digital



### 1. L'ÉVOLUTION DE LA RELATION CLIENT À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

- La consommation à l'ère du digital et son impact sur la relation commerciale
- Les nouvelles attentes des clients et les nouvelles typologies
- L'expérience client au-delà des mots, les intentions
- Vendeurs : la transformation du cycle de vente
- Faire son plan d'action : Se fixer un objectif et s'y tenir ; formulation d'un objectif
- Comprendre les mécanismes du prospect pour l'accepter

### 2. LES OUTILS DIGITAUX, TRANSFORMER LE VIRTUEL EN RÉEL :

- Revisiter les opportunités des outils digitaux et des principales plateformes
- Aligner une cohérence entre votre présence digitale et votre réalité commerciale
- Faire coïncider le on line et le off line pour garder le bénéfice de votre présence
- Maintenir une relation client de qualité via les outils digitaux

### 3. DÉVELOPPER SES SAVOIRS FAIRE RELATIONNELS POUR CONVAINCRE, VENDRE ET FIDÉLISER :

- La puissance des premiers instants
- Comment et pourquoi transformer une visite en expérience ?
- Ré ancrer les fondamentaux pour en faire un levier de différenciation et de satisfaction
- Marquer sa différence pour exprimer son professionnalisme
- À chaque contact, saisir l'opportunité de conquérir et fidéliser

## PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE ET RÉSEAUX SOCIAUX : LE COMBO GAGNANT

### 4. ALLIER TÉLÉPHONE ET RÉSEAUX SOCIAUX :

- Utiliser le téléphone à l'ère du digital
- Passer du cold call au warm call
- Maîtriser les techniques relationnelles pour mener à bien votre entretien
- Construire une trame pour être efficace et pertinent
- Lever les freins inhérents à la prospection téléphonique
- Trouver son style, l'appliquer de façon durable
- S'appuyer sur les réseaux sociaux pour faciliter le premier contact
- Faire de cet outil un formidable compagnon de développement commercial

#### NOTRE MÉTHODE :

Formation interactive  
et participative

#### RETROUVEZ-NOUS !



**04 67 72 68 77**



[www.com-tel.fr](http://www.com-tel.fr)



[info@com-tel.fr](mailto:info@com-tel.fr)



138 avenue de la Royale,  
ZA Les Cousteliers,  
34160 Castries