

2018

MODULE M 9

REUSSIR MES RENDEZ-VOUS TELEPHONIQUE

Durée : 1 journée (7 heures)

Objectifs pédagogiques :

Lever mes freins liés à 'l'outil' téléphone.
Préparer dans le détail toutes les étapes d'un rendez-vous téléphonique.
Construire et adapter mes scénarios d'appels en fonction de mes objectifs.
Raccrocher avec un rendez-vous.

Les + de la formation :

M'entraîner en situation réelle.
Bénéficier du retour à chaud des participants.

PROGRAMME

- Matin**
- Mes attentes
 - Exemples de situations réelles plus ou moins réussies
 - Me préparer : intellectuellement, mentalement, en situation
 - Les outils de l'appel : éléments concrets et relationnels

- Après-midi**
- L'analyse du couple émetteur/récepteur : verbal et non verbal
 - Préparer l'appel : des éléments concrets aux éléments relationnels et comportementaux
 - Simulations d'appels et débriefing
 - Conclusion

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- Public**
- Toute personne ayant pour objectif d'acquérir un positionnement et un savoir-faire comportemental de consultant autonome.
- Prérequis**
- Avoir suivi la formation Module M1 (4 jours)
 - Avoir préparé une liste de prescripteurs cohérente avec la première expertise définie
 - Se munir d'un téléphone portable.
- Outils pédagogiques**
- Travail individuel et en sous-groupe - Interactivité, exercices, jeux de rôle et simulation d'appels.
- À Paris**
- au siège social d'ITG - 18 rue de la Ville-L'Évêque - 75008 Paris
- En région**
- Lieu communiqué au cas par cas
- Horaires**
- de 9h30 à 17h30 (ou en demi-journée 9h-12h) 2 pauses matin et après-midi 1h pour le déjeuner