



# Capter mes clients par téléphone

1 jour (7 heures) Collectif Classe virtuelle

E-learning avec E-Tutorat (offert), pour poursuivre la formation.

Prendre un rendez-vous ou négocier avec son client par téléphone n'est pas simple. Cependant, maîtriser quelques techniques de préparation et de posture fait toute la différence. Cette formation vous propose une journée de mise en situations concrètes pour être à l'aise avec une des activités les plus récurrentes de votre quotidien.

## 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

- **Pré requis** : Aucun.
- **Public** : Toute personne ayant pour objectif d'acquérir un positionnement et un savoir-faire comportemental de consultant autonome.
- **Le délai d'accès** à nos formations varie en fonction de votre modalité de financement. Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 48h.
- **Modalités d'évaluations** : Mise en situation, production d'une synthèse réflexive et d'un plan d'action. Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- **Lieu** : En classe virtuelle, via l'outil de visioconférence ZOOM.
- **Accessibilité Handicap** : Contacter notre référente handicap [marie.dalle-molle@trajectoires-missionéo.fr](mailto:marie.dalle-molle@trajectoires-missionéo.fr)
- **Horaires** : De 9h30 à 17h30 - 2 pauses matin et après-midi 1h pour le déjeuner.
- **Coût** : 900 euros TTC

## Moyens pédagogiques

Les méthodes pédagogiques de la **Freeland Académie** s'appuient sur l'alliance **théorie/pratique** permettant des mises en situation animées par des **formateurs experts** dans leur domaine. **Cette formation comporte** des **exercices corrigés** par un **e-tuteur** qui fournit des conseils personnalisés. Les sessions se déroulent en **classe virtuelle** et **est** complétée par du **e-learning** sur notre plateforme d'apprentissage. Cela garantit une formation **accessible** et axée sur l'**application des compétences**.

## Moyens techniques

Ordinateur (PC ou MAC), tablette, connexion internet. Plateforme web sécurisée par identifiant et mot de passe, également compatible sur navigateur mobile (smartphones et tablettes). Le stagiaire doit également disposer d'un e-mail. **Une assistance technique** est la disposition du stagiaire par téléphone au **01 44 69 14 34** ou par mail **formation@freeland.com** du lundi au vendredi de 9H à 17H30.

