Programme formation : Création de trafic

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Organiser et réaliser une campagne d'appels visant à conquérir de nouveaux marchés, à fidéliser une clientèle BtoC ou BtoB autour de la création d'un événement (congrès, salon, rencontres, vernissage etc.)
- Recueillir les accords de participation des prospects, des clients actifs ou non actifs
- Optimiser ses contacts par la qualification des fichiers et la connaissance des motifs de refus

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- Préparation de la campagne
 - Définir le contexte et les objectifs de l'opération
 - Définir les cibles
 - Prévoir un publipostage, budgéter, planifier
 - Préparer ses fichiers (clients actifs, non actifs, prospects)
 - Concevoir des fiches individuelles d'entretien pour la qualification ou mise à jour des données de base
 - Prévoir des outils de suivi qualitatif et quantitatif
- Construction et rédaction du guide d'entretien
 - Rappel des règles du discours téléphonique
 - Structure d'un guide d'entretien adapté (structure AIDA)
 - Cahier des objections et des réponses adaptées
 - Tester, adapter et valider son script auprès d'un échantillon représentatif
- Lancement et gestion des appels
 - Sensibilisation du rôle des téléacteurs quant à l'image de marque de la société et à l'enjeu du taux d'accord
 - Rappel des attitudes de service en appels sortants Passer les barrages
 - Faire passer la notion d'événement, de faveur, d'exception
 - Obtenir l'accord de l'interlocuteur en suscitant le désir
 - Traiter les objections
 - Ouvrir le dialogue pour en savoir plus
 - Renseigner ses interlocuteurs sans perdre son objectif d'appel
 - Qualification et mise à jour des bases de données (effectif, noms, fonctions, adresses, équipements, secteurs d'activités, projets, etc.)
- Supervision de la campagne
 - Confirmations des inscriptions par écrit avec nombres de participants, dates, heures et plan d'accès
 - Écoute et analyse d'appels
 - Bilan et définition d'objectifs intermédiaires individuels pour chaque téléacteur
 - Saisie et restitution des informations recueillies sur des grilles de suivi qualitatif et quantitatif en quasi simultané
 - Classification, bilan et analyse des résultats
 - Rapport de synthèse

Cordonnées Agence **Prospection Développement**

6 av de Castelnau immeuble le Ravel 34090 Montpellier France

Tél : +33 (0) 467 792 130 ou au +33 (0) 871 143 946 (prix d'un appel local)

Fax : +33 (0) 467 792 130 site web : <http://www.prodevcommercial.com>