



PROGRAMME DE FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

Développer l'efficacité de sa pige téléphonique

PUBLIC VISE	Négociateurs transaction
PRE REQUIS	Aucun
OBJECTIFS	Maitriser la méthodologie de la pige en transaction Maîtriser les techniques de traitement des objections Se créer un répertoire des objections récurrentes et des réponses adéquates
DUREE	14 heures sur 2 jours
CONTENU	<p>JOUR 1 : METHODOLOGIE</p> <p>I – Méthodologie de la pige téléphonique Les erreurs à éviter lors de la pige téléphonique Méthodologie LU-VU-TU Méthodologie AIDA</p> <p>II – Introduction au traitement des objections Les différents types d'objections Les principales erreurs à éviter face à une objection Constituer son propre catalogue d'objections et de réponses adaptées lors de la pige</p> <p>III - Traiter n'importe quelle objection avec méthode Adoption et maîtrise des techniques Répondre avec aisance et réactivité et par l'argument adéquat</p> <p>JOUR 2 : ENTRAINEMENT INTENSIF</p> <p>IV – Entraînements collectifs et jeux de rôles en binômes Je ne suis pas intéressé Je préfère vendre seul Les agences sont toutes les mêmes J'ai déjà une (ou plusieurs) agence(s) Vous êtes le 10^{ème} à m'appeler Je ne veux pas de mandat Je ne veux pas d'exclusivité Je ne veux pas baisser mon prix Amenez-moi vos candidats acquéreurs et on verra Je vais y réfléchir Je vous rappellerai Etc...</p> <p>V - Evaluations Quiz d'évaluation des acquis théoriques + évaluation à chaud de la satisfaction des stagiaires</p>
MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES	Présentation orale ouverte aux questions des stagiaires. Projection d'un diaporama pour visualiser les apports théoriques et suivre le fil conducteur. Alternance d'apports théoriques et de phases de mise en pratique (Réflexion en petit groupes / études de cas pratiques / simulations et jeux de rôles). Remise d'un support numérique à l'issue de la formation, synthétisant les apports théoriques de la formation. Les formations à distance sont réalisées selon les modalités de la classe virtuelle.
INTERVENANT(E)S	Sophie GAUTIER est coach professionnel (coaching individuel – team building – coaching d'organisation) et formatrice. Elle est diplômée de Grenoble Ecole de Management, certifiée Coach & Team® et certifiée Arc-En-Ciel Disc®. Elle bénéficie de plus de 20 ans d'expérience professionnelle en management, développement commercial et marketing, en agences de communication puis en agence immobilière. Elle est fondatrice et gérante de la société OMYO.

.../...

MOYENS TECHNIQUES DES FORMATIONS A DISTANCE

La formation à distance est réalisée intégralement avec l'application ZOOM ou TEAMS. Lors de la convocation l'apprenant reçoit un lien d'accès lui permettant de se connecter aux séances en classes virtuelles ainsi qu'un guide d'utilisation de l'application. Lors de sa première connexion, l'apprenant est invité à se connecter 10 minutes avant le début de la formation pour tester la prise en main de l'application. En cas de difficulté, il peut demander l'assistance du formateur par téléphone dans les 10 minutes qui précèdent le démarrage de la formation, ou bien direct au formateur pendant la session numéro du formateur communiqué dans la convocation. En cas de déconnexion involontaire pendant la session de formation, l'apprenant pourra se reconnecter de façon autonome avec le même lien et joindre le formateur par sms en cas de difficulté.

MODALITES D'EVALUATION

Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation pour les formations en présentiel. Emission des relevés de connexion de l'application ZOOM pour les formations à distance. Feedbacks du formateur et du groupe lors des phases de mise en pratique. Quiz permettant de valider les principaux apports théoriques à l'issue de la formation. Questionnaire de satisfaction en fin de formation sur le déroulement de l'action et les acquis de la formation.

SANCTION

Remise d'une attestation individuelle de fin de formation à l'issue de l'action.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation : présentielle ou à distance, en intra ou inter-entreprise

Dates, lieu et horaires : selon convention

Tarif : selon devis et/ou tarif en vigueur sur le site <https://omyo.fr>

Nombre de personnes minimum et maximum : 6 à 12 participants maximum

Modalité et délai d'accès : L'accès en formation est conditionné par le versement d'un acompte par l'entreprise. Pour les formations à distance l'apprenant doit avoir à sa disposition un poste de travail informatique (PC ou tablette), doté d'un micro, d'une caméra vidéo et de hauts parleurs ; relié à une connexion internet haut débit (pour une meilleure qualité, il est conseillé une connexion réseau filaire via câble Ethernet, plutôt qu'en Wi-Fi). Inscription minimum 2 mois avant le début de la formation pour les demandes de prise en charge par les organismes financeurs.

Accès aux personnes porteuses de handicaps (nous prévenir au moins 3 semaines avant le début de la session) :

- Accessibilité de la salle de formation aux personnes à mobilité réduite, organisée dans l'entreprise, selon le besoin
- Adaptations possibles en fonction du type de handicap

CONTACTS STAGIAIRES

OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse

Sophie Gautier – sophie.gautier@omyo.fr - 06 63 08 09 40

Développer l'efficacité de sa pige téléphonique

JOUR 1

Séquence	Durée	Objectifs	Contenu	Méthodes	Matériel
ACCUEIL	0h10	Inclusion – recueil des attentes	Présentation des participants	Jeu	Néant
I – Méthodologie de la pige téléphonique	3h20	Adopter une méthode de pige	Les erreurs à éviter lors de la pige téléphonique Méthodologie LU-VU-TU Méthodologie AIDA	Présentation Echanges sous forme de questions-réponses Travaux en sous-groupes Jeux de rôles Debrief	PowerPoint
II – Introduction au traitement des objections	2h00	Comprendre le mécanisme de l'objection et construire son catalogue d'objections	Les différents types d'objections Les principales erreurs à éviter face à une objection Constituer son propre catalogue d'objections et de réponses adaptées lors de la pige	Travaux en sous-groupes Debrief	Néant
III - Traiter n'importe quelle objection avec méthode	1h30	Adopter une méthode pour réfuter les objections	Méthodologie ACIPAC Répondre avec aisance et réactivité et par l'argument adéquat Exemples	Présentation Echanges sous forme de question réponse	PowerPoint

JOUR 2

Séquence	Durée	Objectifs	Contenu	Méthodes	Matériel
IV – Entraînements collectifs	6h30	S'entraîner à utiliser la méthodologie de réfutation sur n'importe quelle objection	Je ne suis pas intéressé Je préfère vendre seul Les agences sont toutes les mêmes J'ai déjà une (ou plusieurs) agence(s) Vous êtes le 10 ^{ème} à m'appeler Je ne veux pas de mandat Je ne veux pas d'exclusivité Je ne veux pas baisser mon prix Amenez-moi vos candidats acquéreurs et on verra Je vais y réfléchir Je vous rappellerai Etc...	Echanges sous forme de question réponse Jeux de rôles en binômes Debrief	PowerPoint
EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUE	0h20	Auto-évaluation des acquis	Quiz	En ligne	Ordinateur, tablette ou smartphone
EVALUATION DE LA FORMATION	0h10	Evaluer la satisfaction à chaud du stagiaire	Questionnaire d'évaluation à chaud	Questionnaire	