

Améliorez votre prospection auprès des entreprises



Avec le **COACHING PROSPECTION**, faites progresser vos collaborateurs et aidez-les à maintenir leur effort de prospection, quelles que soient les difficultés rencontrées.

Un dispositif en 3 phases

1 Diagnostic de l'existant

2 Formation/Training prospection téléphonique

3 Coaching par téléphone

Ce diagnostic va nous permettre de définir ensemble le contenu précis de votre dispositif sur-mesure de formation/training

1 LE DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT

pour adapter le dispositif aux besoins de votre entreprise

Vous nous expliquez votre organisation et vos méthodes de prospection :

- Votre stratégie commerciale
- Vos cibles/offres...
- Votre méthode de prospection : temps consacré, fréquence, envois de mailings/e-mailings préalables aux appels, fichiers et outils utilisés, guides d'entretiens utilisés, mode de suivi de la prospection...
- Nous interviewons quelques collaborateurs pour qu'ils nous parlent eux-mêmes de leurs méthodes, techniques, mais aussi de leurs

difficultés, de leurs peurs, et éventuels manques de motivation...

Nous écoutons quelques appels téléphoniques de vos collaborateurs (en direct ou préalablement enregistrés) et analysons :

- Leur technique de prospection, leur savoir-faire
- Les mots utilisés, la clarté du discours, le mode de questionnement
- Le ton, le rythme, le débit
- Les réponses aux objections, les rebonds...

LES + DE LA JOURNÉE :

- Co-construction du guide d'entretien
- Grille d'auto-évaluation des appels
- Entraînement réel
- Identification des axes de progrès à travailler
- Co-construction ou validation du plan d'action prospection

MÉTHODE D'ANIMATION

- L'animation repose sur des méthodes actives visant une opérationnalité immédiate.
- Vos collaborateurs vont bénéficier d'apports techniques, et s'entraîner intensivement :
 - Appels simulés avec le coach sur différents scénarios : barrage standard, barrage secrétaire, décideur pressé, agressif...
 - Appels réels sur un fichier préalablement qualifié.

2 LE DISPOSITIF DE FORMATION/TRAINING

pour améliorer l'efficacité de vos collaborateurs en prise de rendez-vous

1- Préparer son action de prospection téléphonique

- Constituer son fichier de prospection
- Construire son guide d'entretien, préparer les réponses aux objections
- Savoir se préparer, s'organiser, établir un plan de relance et de suivi
- Mobiliser ses ressources et se préparer mentalement à l'appel

2- Faire des appels performants : 5 fondamentaux

- Utiliser sa voix selon des principes efficaces (respiration, ton, débit, volume, articulation, sourire, adaptation en fonction de l'interlocuteur)
- Adopter un discours qui suscite attention et intérêt (style direct et règle des 4C)
- Pratiquer une écoute active
- Structurer son entretien étape par étape pour atteindre son objectif
- Savoir réagir à l'agressivité et gérer son stress

3- Obtenir son rendez-vous

- Passer les barrages du standard et de l'assistante
- Créer un dialogue dès les 1ères secondes pour rendre disponible le décideur et l'impliquer, le ton, le rythme, le débit
- Savoir proposer de manière claire, concise, concrète
- Répondre aux questions et objections, traiter les refus, rebondir
- Conclure positivement et laisser une dernière bonne impression

4- Débriefing après l'appel

- Analyser objectivement le déroulement de l'appel
- Savoir s'auto évaluer
- Se construire un dialogue intérieur positif pour aborder l'appel suivant

Faire progresser des collaborateurs sur le sujet de la prise de rendez-vous téléphonique passe par l'apport de techniques, de méthodes et par l'entraînement.

Mais cela ne suffit pas, il faut aussi aider le commercial à maintenir son effort de prospection dans le temps, quelles que soient les difficultés rencontrées !

3 LE COACHING TÉLÉPHONIQUE

pour faire passer à l'action et persévérer chacun de vos collaborateurs

SUIVI INDIVIDUEL

4 séances de 1h dans les 3 mois qui suivent la formation.

OBJECTIFS DU COACHING INDIVIDUEL

Le coaching de vos collaborateurs va leur permettre d'obtenir un résultat rapide au moyen d'un travail axé davantage sur la motivation que sur les compétences.

Grâce à ce coaching réalisé avec un coach professionnel vos collaborateurs vont :

- Dépasser des croyances «limitantes» qui les freinent comme par exemple :
 - « *La prospection dans le dur ça ne marche pas* »
 - « *Moi je suis bon face à un client, pas au téléphone* »
 - « *Les clients sont déjà très sollicités, ils détestent être dérangés* »
- S'engager vis-à-vis d'eux-mêmes et de leur coach sur la réalisation d'un plan
- Mobiliser ses ressources et se préparer mentalement à l'appel
- Bénéficier d'un accompagnement et de conseils pour les aider à mener et réussir leur plan d'action prospection

- Parvenir après les séances de coaching à s'auto-coacher eux-mêmes pour continuer tout au long de leur carrière à gérer sereinement leurs actions de prospection

Principe des séances de coaching téléphonique

- La première séance est programmée 15 jours après la formation/training :
 - Débriefing des appels réalisés
 - Identification des difficultés
 - Recherche de solutions, ajustements
 - Remotivation si nécessaire
 - Engagement sur un plan d'action pour la séance suivante
- Les 3 séances suivantes réalisées selon le même principe seront espacées chacune de 15 jours

Quels sont les résultats attendus ?

À l'issue de leur Coaching Prospection vos collaborateurs seront capables de :

- Optimiser leur organisation en utilisant des outils adaptés (guide d'entretien, réponse aux questions et objections, grille d'auto évaluation...)
- Véhiculer une image professionnelle et valorisante de votre entreprise
- Récolter toutes les informations utiles sur les prospects
- Franchir les étapes pour accéder au décideur
- Se positionner « d'égal à égal » avec leur interlocuteur
- Rebondir positivement en toutes circonstances
- Augmenter leur aisance, leur efficacité et leurs résultats

Et surtout... maintenir leur effort de prospection dans le temps !

Qui est concerné par le Coaching Prospection ?

Tout collaborateur ayant besoin de décrocher des rendez-vous auprès d'une clientèle de professionnels/TNS et d'entreprises (TPE, PME).

Qui sommes nous ?

4 spécialistes disposant d'une triple expertise :

- des réseaux de distribution d'assurance
- de la prospection commerciale
- de la formation commerciale et du coaching



HERVÉ KAYSER

Associé
PERFORMANCE RESEAUX ASSURANCE

Pendant plus de 20 ans Hervé a été manager marketing et commercial de plusieurs sociétés du secteur de l'assurance. Il est aujourd'hui spécialisé dans l'efficacité commerciale des réseaux d'assurance.



ALAIN FOSSIER

Associé
PERFORMANCE RESEAUX ASSURANCE

Alain a commencé sa carrière comme agent d'assurance et inspecteur courtage, il a ensuite été formateur et coach spécialisé dans le management commercial et la vente pendant plus de 20 ans.



VALÉRIE RUSCASSIER

Partenaire expert
PERFORMANCE RESEAUX ASSURANCE

Valérie est formatrice et coach spécialisée dans la prospection téléphonique depuis 1998 après avoir occupé plusieurs postes de vente et de management commercial.



EMMANUEL NATHAN

Partenaire expert
PERFORMANCE RESEAUX ASSURANCE

Emmanuel a été manager commercial dans l'univers patrimonial et financier, il est aujourd'hui formateur et coach spécialisé dans les domaines de la prospection et de la vente.

Notre expertise du secteur de l'assurance et de la protection sociale vous apporte une garantie quant à la parfaite connaissance de vos problématiques et de la réalité du terrain.

PERFORMANCE RESEAUX ASSURANCE intervient sur un large périmètre fonctionnel afin de vous aider à renforcer la compétitivité de vos équipes commerciales.

Conseil opérationnel en efficacité commerciale

- Diagnostiquer le fonctionnement d'une équipe commerciale
- Optimiser l'action du management commercial
- Améliorer les méthodes commerciales

Formation commerciale et coaching

- Former au développement commercial, à la prospection
- Former/coacher les managers
- Former à la vente et à la négociation

**Pour obtenir une proposition,
contactez-nous**

E-mail : hkayser@performancereseaux.fr
Tél. : 06 13 24 41 54 - 01 71 16 20 39 • www.performance-reseaux-assurance.fr

PERFORMANCE RESEAUX ASSURANCE
27 rue de Solférino - 92 100 Boulogne Billancourt