

## Prospection téléphonique – les clés pour convaincre

Booster son taux de transformation

Code  
**40568**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 528 € HT**

*\*Repas inclus (en présentiel)*

### PUBLIC

Commerciaux itinérants ou sédentaires – Télévendeurs – Téléprospecteurs – Assistants commerciaux – Assistants ADV – commerciaux B to B ou B to C

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### LES POINTS FORTS

Méthodes interactives variées pour combiner théorie et pratique

Cycle complet d'apprentissage avec évaluations personnalisées à chaque étape

Outils concrets applicables en situation professionnelle

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception

## Objectifs pédagogiques

- Préparer l'appel pour atteindre le bon destinataire
- Maîtriser l'entretien téléphonique
- Gérer les objections clients
- Appliquer les techniques de conclusion
- Optimiser ses suivis d'appels

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

## Organiser et préparer sa prospection

### Définir ses cibles et constituer son fichier de prospection

- Identifier ses cibles prospects avec précision
- Évaluer le potentiel et l'accessibilité des prospects
- Constituer un fichier de prospection qualifié et segmenté
- Choisir les moyens de prospection adaptés (direct/indirect)
- Exercice : Utiliser l'IA pour générer une stratégie de ciblage des prospects les plus prometteurs

### Préparer l'appel et atteindre le bon destinataire

- Préparer méthodiquement son appel de prospection
- Exploiter les réseaux sociaux (LinkedIn) pour la préparation
- Franchir les barrages : accueil, assistante, collaborateur
- Maîtriser les règles gagnantes : moment, durée, questions, messages
- Exercice : Créer son pitch elevator personnalisé

## Maîtriser l'entretien téléphonique de prospection

de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

### **ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE**

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

## Appliquer les techniques de prospection téléphonique

- Développer le questionnement orienté découverte des usages clients
- Pratiquer la reformulation et l'écoute active
- Créer une accroche percutante pour capter l'intérêt
- Qualifier ses interlocuteurs efficacement
- Outil-clé : Maîtriser l'écoute active téléphonique
- Exercice : Construire sa présentation et son accroche optimales

## Structurer les 7 étapes de la vente téléphonique

- Appliquer la méthodologie complète de l'entretien téléphonique
- Développer l'argumentation en bénéfice client
- Utiliser les mots positifs et la communication persuasive
- Engager vers l'action de manière progressive
- Exercice : Co-crée avec IA des argumentaires selon différents profils de prospects

## Gérer les objections et conclure efficacement

### Recevoir et traiter les objections clients

- Écouter activement les objections sans se déstabiliser
- Gérer ses émotions face aux résistances
- Comprendre la véritable objection derrière les mots
- Développer l'empathie pour mieux rebondir
- Outil-clé : Appliquer la méthode CRAC (Clarifier, Reformuler, Argumenter, Contrôler)
- Exercice : Utiliser l'IA pour générer des scénarios d'objections complexes et des réponses adaptées

### Identifier les signaux et conclure positivement

- Reconnaître les signaux d'achat forts et faibles
- Transformer l'intérêt en engagement concret
- Conclure de manière efficace, engageante et personnalisée
- Prendre congé en laissant un ressenti positif
- Outil-clé : Utiliser la méthode des feux tricolores

## Réussir le premier entretien prospect

### Maîtriser le premier contact en face-à-face ou visio

- Adopter des comportements appropriés dès le premier contact
- Accrocher durablement l'intérêt du prospect
- Questionner pour comprendre les besoins explicites et implicites
- Créer un climat de confiance favorable aux échanges
- Exercice : Pratiquer les techniques de questionnement découverte en situation

## Argumenter pour convaincre et engager vers l'action

- Construire une argumentation percutante et personnalisée
- Adapter son discours aux motivations identifiées
- Proposer des solutions concrètes aux problématiques
- Conclure positivement l'entretien quelle que soit l'issue
- Mise en situation : Expérimenter des entretiens de prospection complets en face-à-face

## Optimiser le suivi et organiser sa prospection

### Maîtriser les outils de reporting et de suivi

- Utiliser efficacement les différents outils de reporting
- Respecter les règles de reporting et de traçabilité
- Mesurer ses performances et identifier ses axes de progrès
- Saisir toutes les occasions de rester dans le paysage du prospect
- Jeu : Participer au World-café des bénéfiques du suivi client

### Organiser son suivi avec efficacité et maintenir sa motivation

- Planifier les actions de suivi de manière méthodique
- Coordonner les actions en interne avec les équipes
- Créer un rythme de prospection durable
- Travailler son mental pour ne pas se décourager
- Outil-clé : Construire son tableau de bord avec l'aide de l'IA

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

## A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

## Prochaines sessions

...

### PARIS

- 16-17 Déc. 2026

### A DISTANCE

- 16-17 Déc. 2026

