

---

## Programme de Formation

---

### Prospection téléphonique : décrochez plus de rendez-vous qualifiés

#### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

#### Contenu pédagogique

---

##### **Public visé**

Commerciaux, téléspectateurs, assistants commerciaux, vendeurs sédentaires ou toute personne chargée de prendre des rendez-vous et développer une activité commerciale par téléphone.



##### **Objectifs pédagogiques**

- Structurer et planifier efficacement une session de prospection téléphonique.
- Identifier, qualifier et atteindre les bons interlocuteurs.
- Développer un discours d'accroche percutant et professionnel.
- Gérer les objections avec assurance et obtenir des rendez-vous qualifiés.
- Assurer un suivi rigoureux de leurs actions de prospection.



##### **Description**

###### Jour 1

###### **Matin**

Aménager un cadre favorable à la performance (temps, espace, outils, supports).  
Préparer ses fichiers de prospection et ses argumentaires.  
Déterminer les cibles prioritaires et identifier les décideurs clés.  
Définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs par session d'appels.  
Techniques de préparation mentale pour rester positif et motivé.  
Atelier pratique : Préparation d'un mini-plan de phoning personnalisé.

###### **Après-midi**

Contourner les filtres (standard, secrétariat).  
Adapter son discours à l'interlocuteur et personnaliser son approche.  
Utiliser la méthode AIDA pour captiver : Attention, Intérêt, Désir, Action.  
Choisir des expressions percutantes pour accrocher rapidement.  
Posture vocale et comportementale à adopter pour rassurer.  
Mise en pratique : Jeux de rôles pour passer les filtres et capter l'attention dès l'introduction.

###### Jour 2

###### **Matin**

Saisir le bon moment pour proposer le rendez-vous.  
Techniques pour répondre efficacement aux objections courantes.  
Formuler une prise de congé professionnelle et motivante.  
Cultiver une posture proactive après un refus ou un appel infructueux.  
Exercice simulé : Réagir face aux objections réelles – enchaînement de dialogues.

### **Après-midi**

Renseigner précisément les données collectées.  
Assurer la transmission fluide de l'information à l'équipe commerciale.  
Organiser et planifier les relances (outils et calendrier).  
Suivre ses performances et adapter ses stratégies.  
Développer une démarche d'amélioration continue à partir de ses résultats.  
Atelier : Création d'un tableau de bord individuel de suivi des performances.



### **Prérequis**

Aucun



### **Modalités pédagogiques**

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation priviliege une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



### **Moyens et supports pédagogiques**

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



### **Informations sur l'accessibilité**

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.