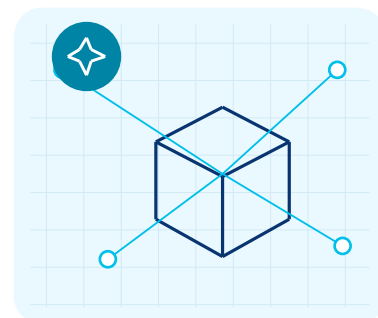


COMMUNICATION

VEN-047

Prospection téléphonique : obtenir des rendez-vous qualifiés



Décrocher des rendez-vous qualifiés par téléphone : préparer son fichier et son argumentaire, franchir le barrage, capter l'attention, traiter les objections, en respectant les règles applicables au démarchage.



DURÉE

7 heures



FORMAT

Visio



TARIF

Sur devis



FINANCEMENT

Étude OPCO



NIVEAU

Selon prérequis



Validation et reconnaissance

Attestation de fin de formation et certificat de réalisation. Cette formation ne prépare pas à une certification enregistrée au RNCP ou au répertoire spécifique.



Une formation adaptée à vos besoins

Questionnaire avant la session : offre vendue, cibles, cycle de vente, outils utilisés, difficultés. Les cas et jeux de rôle sont construits sur l'activité réelle des participants.



Délai d'accès

Sous 15 jours selon les disponibilités, après analyse du besoin.



Accessibilité

Les besoins d'aménagement sont étudiés avant la session avec notre référent handicap.



Ce que vous saurez faire à l'issue de la formation



Objectif 01

Préparer une session de prospection : fichier ciblé, objectif d'appel, trame et outils de suivi.



Objectif 02

Obtenir le bon interlocuteur en franchissant le barrage avec courtoisie.



Objectif 03

Formuler une accroche courte et adaptée à l'interlocuteur.



Objectif 04

Traiter les objections fréquentes et obtenir un rendez-vous qualifié.



Objectif 05

Distinguer les règles applicables au démarchage des professionnels et des consommateurs, notamment le consentement préalable exigé des consommateurs depuis le 11 août 2026.



Public visé et prérequis



Pour qui

Commerciaux et téléprospecteurs. Dirigeants de TPE qui prospectent eux-mêmes. Assistants commerciaux chargés de la prise de rendez-vous.



Prérequis

Être à l'aise à l'oral au téléphone et connaître son offre.



Déroulement de la formation

Dates, horaires, lieu ou accès à distance sont confirmés dans la convocation. Le livret d'accueil, le règlement et les contacts utiles sont transmis avant la session.

Programme détaillé

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

7 heures · 12 séquences · programme adapté après positionnement



1

Préparer et respecter le cadre - Fichier

ciblage, origine des données, mise à jour



2

Préparer et respecter le cadre - Démarchage des consommateurs

consentement préalable, preuve, exceptions, jours et horaires (code de la consommation, art. L223-1 et suivants)



3

Préparer et respecter le cadre - Démarchage des professionnels

règles applicables et droit d'opposition



4

Préparer et respecter le cadre - Objectifs et indicateurs d'une session d'appels



5

Accrocher et convaincre - Barrage

standard, assistant



6

Accrocher et convaincre - Accroche

qui, pourquoi, quel intérêt



7

Accrocher et convaincre - Questions de qualification



8

Accrocher et convaincre - Voix, rythme, écoute

**Objections et rendez-vous - Objections fréquentes et réponses****Objections et rendez-vous - Proposition de rendez-vous et alternatives****Objections et rendez-vous - Confirmation et traçabilité****Objections et rendez-vous - Gérer la répétition et la motivation****Méthodes pédagogiques et évaluation****Méthodes pédagogiques**

Apports courts et exemples tirés de ventes réelles. Jeux de rôle observés et débriefés. Travail sur l'offre et les clients des participants. Trames et outils remis à chaque participant. Simulations d'appels enregistrées avec l'accord des participants.

**Évaluation des acquis**

Pendant : préparation relue, appels réécoutés. En fin de formation : session simulée évaluée et quiz. Questionnaire de satisfaction à chaud.

**Moyens et supports pédagogiques**

Salle ou classe virtuelle. Casque micro par participant. En classe virtuelle : connexion stable, webcam et micro.

Financement

Financement possible par l'entreprise ou son OPCO selon les règles applicables et après accord écrit. Aucune prise en charge n'est garantie avant cet accord.

NOVA ACADEMY - société par actions simplifiée (SAS) - SIRET 993 541 879 00017. Déclaration d'activité n° 76 34 14584 34. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Certification CERT_S0626_0811 délivrée par CEVA Solution, pour les actions de formation. Contact : formation@capsulecom-nova.fr.