COMMERCIAL - VENTES

Prise de rendez-vous : accrocher au téléphone, franchir les filtres et conclure

Au téléphone tout se joue en quelques secondes. Le commercial expérimenté connaît la théorie mais reproduit les mêmes automatismes : présentation trop longue question fermée d'entrée et abandon dès la première objection. Les sessions d'appels s'espacent à mesure que les refus s'accumulent. Ces 14 heures sont conçues comme un entraînement et non comme un exposé. Les participants appellent réellement leurs cibles entre les séquences pédagogiques puis les appels sont écoutés et repris. Le parcours se concentre sur l'obtention du rendez-vous alors qu'une formation de prospection traite aussi le ciblage le fichier et les relances.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Commerciaux télévendeurs chargés de développement et assistants commerciaux pratiquant déjà l'appel de prospection.

PRÉREQUIS
Pratiquer régulièrement l'appel téléphonique de prospection.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Construire une accroche téléphonique tenant en quelques secondes
- Franchir les filtres et les messageries sans dégrader la relation
- Répondre aux objections d'entrée en maintenant l'objectif du rendez-vous
- Proposer une date de manière directe et assumée
- Analyser ses propres appels pour corriger ses automatismes

03 Programme détaillé

M1 Préparation et accroche

- Gagner les premières secondes
- Objectif unique de l'appel et état d'esprit avant de composer
- Présentation courte et phrase d'accroche centrée client
- Voix débit et sourire audible
- Préparation des informations utiles avant l'appel
- Atelier : Chacun écrit puis teste trois accroches différentes sur la même cible.

M2 Filtres et messageries
- Atteindre l'interlocuteur
- Relation avec les assistants et les standards
- Formulations qui ouvrent le passage
- Message laissé sur une messagerie vocale
- Stratégie de rappel et horaires favorables
- Mise en situation : Les participants enchaînent des appels face à des filtres joués par les autres stagiaires.

M3 Objections d'entrée
- Rester en ligne
- Réponses aux formulations de refus les plus fréquentes
- Traitement de la demande de documentation
- Reprise de l'initiative après une objection
- Repérage du moment où il faut renoncer
- Mise en situation : Une série d'appels est passée avec objection systématique imposée à l'interlocuteur.

M4 Conclusion et suivi des résultats
- Obtenir la date
- Proposition ferme d'un créneau et alternative
- Confirmation écrite du rendez-vous obtenu
- Traçabilité des appels et des promesses de rappel
- Analyse de son taux de transformation appel par appel
- Cas pratique : Chaque participant mesure son taux de rendez-vous obtenus et identifie son point de perte.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 550 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr