RELATION CLIENT

Prospection commerciale : cibler, accrocher au téléphone et décrocher le rendez-vous

La prospection s'arrête souvent à la première série de refus. Le fichier n'est pas trié, l'accroche reste la même pour tous les interlocuteurs et les relances se perdent faute de suivi. Le commercial passe du temps sans obtenir de rendez-vous puis finit par repousser cette activité au profit des dossiers en cours. Cette session de trois heures construit une démarche complète : ciblage et priorisation du fichier, préparation d'une accroche adaptée à l'interlocuteur, traitement des objections d'entrée et organisation des relances. Les participants s'entraînent sur leurs propres cibles et repartent avec leur trame d'appel.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 520 € 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 et technico-commerciaux ainsi que chargés de développement et dirigeants assurant eux-mêmes leur prospection.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

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 :

- Trier et prioriser un fichier de prospection selon des critères explicites
- Construire une accroche adaptée à la fonction de l'interlocuteur
- Franchir les filtres et obtenir l'échange avec le décideur
- Traiter les objections formulées dès les premières secondes
- Organiser un plan de relance et en suivre les résultats

03 Programme détaillé

M1 Choisir qui appeler

- La prospection commence par le tri
- Définir les critères de priorisation des comptes
- Identifier les interlocuteurs à viser dans l'organisation
- Rassembler les informations utiles avant l'appel
- Fixer un rythme d'activité tenable dans la semaine
- Atelier : Chaque participant classe son fichier puis sélectionne les comptes à travailler en priorité.

M2 Accrocher en quelques secondes

- Donner envie d'accorder un rendez-vous
- Construire une ouverture centrée sur l'enjeu du prospect
- Passer les filtres et obtenir le bon interlocuteur
- Poser les quelques questions qui qualifient le besoin
- Proposer le rendez-vous et verrouiller la date
- Mise en situation : Les participants passent des appels simulés puis analysent les réactions provoquées par leur ouverture.

M3 Traiter le refus et relancer

- Ce qui se joue après le premier non
- Répondre aux objections de disponibilité et de fournisseur en place
- Distinguer un refus ferme d'un simple report
- Organiser les relances et varier les canaux
- Suivre ses résultats et ajuster son accroche
- Cas pratique : Les participants bâtissent la séquence de relance d'un prospect ayant refusé un premier rendez-vous.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, 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 520 € 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