RELATION CLIENT

Prospection téléphonique : préparer ses appels, accrocher et obtenir le rendez-vous

L'appel de prospection se prépare peu et se termine vite. L'assistante filtre. Le prospect répond qu'il n'a besoin de rien avant même d'avoir entendu la proposition. Le commercial enchaîne les numéros sans suivi et les rappels se perdent. Le découragement s'installe alors que le problème vient souvent de la préparation et des premières secondes de l'échange. Ces deux jours travaillent l'appel de bout en bout. Vous préparez vos cibles et votre argument d'entrée. Vous franchissez les filtres sans forcer. Vous accrochez l'attention dès les premières phrases. Vous traitez les objections les plus fréquentes et vous concluez sur un rendez-vous daté. De nombreux appels simulés rythment la session.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € 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 sédentaires téléprospecteurs chargés de développement et toute personne réalisant des appels de 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 :

- Préparer un plan d'appel adapté à la cible visée
- Franchir les filtres et obtenir l'interlocuteur décisionnaire
- Accrocher l'attention dès les premières phrases de l'entretien
- Traiter les objections les plus fréquentes sans rapport de force
- Conclure l'appel par un rendez-vous daté et confirmé

03 Programme détaillé

M1 Préparer sa campagne d'appels

- Le travail qui précède la numérotation
- Ciblage et qualification des fichiers
- Objectif précis assigné à chaque appel
- Construction du plan d'appel
- Organisation des plages d'appels et du suivi
- Atelier : Chaque participant construit le plan d'appel correspondant à son offre et à sa cible.

M2 Franchir le filtre et accrocher

- Les premières secondes décident
- Attitude vocale et rythme de parole
- Passage du filtre sans affrontement
- Phrase d'accroche et annonce du motif
- Questions qui ouvrent l'échange
- Mise en situation : Les participants s'entraînent au franchissement du filtre face à une assistante qui refuse de transmettre.

M3 Conduire l'entretien

- Écouter pour proposer juste
- Questionnement et détection du besoin
- Reformulation et validation
- Argumentation courte et orientée bénéfice
- Signaux d'intérêt et signaux de refus
- Cas pratique : Chaque binôme conduit un appel complet et analyse la qualité du questionnement.

M4 Objections et conclusion

- Transformer l'appel en rendez-vous
- Objections de disponibilité de budget et de besoin
- Techniques de traitement et de rebond
- Proposition de rendez-vous et alternative de date
- Confirmation relance et suivi des contacts
- À retenir : Une objection exprimée signale un interlocuteur encore présent dans l'échange donc elle se traite au lieu d'être esquivée.

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 1 528 € 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