



FORMATION
À LA RELATION CLIENT

WWW.MBACTION.FR

CERTIFICATION

Prospecter par téléphone

La prospection téléphonique constitue aujourd'hui l'un des leviers les plus efficaces pour développer une clientèle ciblée et maintenir une relation commerciale durable. Elle concerne tous les secteurs d'activité et toutes les tailles d'entreprise.



Parcours certifiant 4 jours :

1 790 € TTC

(Frais d'examen inclus)

Certification n° RS7453 :

« Prospecter par téléphone »

**enregistrée auprès de FRANCE COMPETENCES
éligible aux dispositifs de financements :**

OPCO
opérateurs de compétences



La certification **QUALIOPI** à été délivrée au titre de la catégorie
d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION



Cette certification s'adresse à toute personne amenée à prospecter par téléphone, en particulier :

- Dirigeants de TPE/PME, entrepreneurs individuels.
- Assistants de direction / collaborateurs polyvalents prenant en charge la prospection.
- Consultants / indépendants assurant du développement commercial.
- Candidats libres souhaitant valoriser officiellement leurs compétences.



DURÉE ET LIEU :

4 jours – 28 heures – en présentiel
Passage de l'examen de certification sous 6 mois.
Interentreprise.



OBJECTIFS :

Acquérir et valider l'ensemble des compétences nécessaires pour :

- Identifier et cibler efficacement ses prospects
- Construire un discours commercial pertinent
- Conduire des appels performants et conformes à la législation
- Structurer son suivi et son plan d'action commercial



Méthodes pédagogiques :

Pédagogie active centrée sur la pratique :

- Exercices, mises en situation, jeux de rôle
- Cas concrets issus de la réalité terrain (MBAction = 30 ans d'expérience téléphonique)
- Support remis à chaque participant



Pourquoi se certifier ?

- Professionnaliser sa prospection
- Augmenter son taux de conversion (+18 % en moyenne)
- Maîtriser le cadre légal (RGPD / Bloctel)
- Valoriser officiellement ses compétences

PROGRAMME

PROSPECTER PAR TELEPHONE

1

Jour 1 - Identifier les cibles de sa prospection téléphonique pour enrichir une base prospects qualitative

- Identifier ses cibles
- Définir le périmètre du produit/service
- Construire ses personas
- Constituer un fichier prospects qualitatif

2

Jour 2 - Préparer son discours commercial à destination d'une prospection téléphonique pour adresser des messages pertinents à sa cible et être convaincant

- Élaborer son argumentaire
- Adapter son message à chaque cible
- Structurer son approche téléphonique

3

Jour 3 - Conduire un entretien téléphonique de prospection afin de détecter les besoins d'un prospect et d'obtenir des informations et/ou un rendez-vous qualifié

- Communiquer de manière claire, concise et persuasive
- Utiliser l'écoute active et le questionnement
- Lever les barrages et les objections
- Tenir compte d'une potentielle situation de handicap du prospect

4

Jour 4 - Enrichir son action de prospection téléphonique pour augmenter ses chances de succès commercial

- Renseigner les informations récupérées lors de l'appel sur un support xls
- Programmer la suite à donner à cet appel (programmation d'un rappel, saisie du rendez-vous, abandon en cas de refus ferme de l'interlocuteur)
- Utiliser des supports digitaux (mail, réseaux sociaux)

Réaliser une veille légale et réglementaire afin d'assurer une prospection commerciale respectueuse de la législation

- Suivre les exigences CNIL, RGPD, BLOCTEL et toutes autres sources réglementaires françaises



Déroulé de l'examen

- En deux étapes :
 - Mise en situation professionnelle à préparer en 7 jours
 - Oral (visioconférence ou présentiel) + épreuve écrite
- Certification accessible aussi en candidat libre

Jury professionnel indépendant
Certification enregistrée à France Compétences



MBAction
15 place du Pays de Retz - 44830 BOUAYE
02 51 70 59 59 - contact@mbaction.fr

Siret 804 070 399 00022 - Agréé centre de formation 52440738744