Phoning

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207618F — Mise à jour : 26 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- Acquérir les principes indispensables de l'interaction et de la prise de rendez-vous par téléphone.
- S'approprier les procédés de préparation des appels et de leur suivi.
- Analyser et perfectionner son comportement envers l'interlocuteur.
- Apprendre à mener et réussir l'entretien téléphonique, quel qu'en soit l'objectif (appels de courtoisie clients, avantages fidélité, offres ponctuelles, nouveaux produits, actualité événementielle, prospection).

Programme

Théorie

- Présentation des notions essentielles et de la méthodologie pour un contact téléphonique et/ou Prise de rendez-vous réussis ;
- S'organiser pour planifier et intégrer systématiquement les appels sortants au cours de chaque semaine de travail ;
- Maîtriser les techniques pour franchir les barrages ;
- Préparer ses appels téléphoniques, identifier ses cibles, vérifier leurs paramètres (mise à jour client, n°tél, opportunité de l'appel, etc…) ;
- Savoir construire un argumentaire simple ;
- Mener l'entretien et savoir convaincre (mots à utiliser, le comportement à adopter…) ;
- Pratiquer la « reformulation » et répondre aux objections ;
- Réaliser l'outil de suivi et de relance de tous les contacts effectués (reporting).

Pratique

Choix de la politique d'action

- Prise de rendez-vous ;
- Vente en ligne ;
- Organiser sa prospection.

Préparer son argumentaire

- Le bon ton de voix et le rythme de la communication non verbale ;
- Organiser sa base de données ;
- Connaître l'intérêt de sa cible ;
- Briefing de tous les appels (pré-contact).

Franchissement des barrages

- Attitudes à adopter.

Répondre aux objections

- Reformulation ;
- Coussin ;

- Argument ;
- Verrou.

Aval

- Organiser ses rappels ;
- Préparer ses RDV ;
- Noter les objections et les retours obtenus ;
- Débriefing (post-contact) ;
- Analyse des résultats.

Appels téléphoniques sortants effectués en « réel » par chacun des participants, sur des listes de clients ou prospects fournis par vos soins.

Prérequis

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

D1408 — Téléconseil et télévente

M1401 — Conduite d'enquêtes

M1404 — Management et gestion d'enquêtes

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2287041S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207618F