Prospection téléphonique : maximiser la prise de rendez-vous et le suivi client

Développer un portefeuille client par la prospection téléphonique et assurer le suivi commercial à distance.

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26219468F — Mise à jour : 14 septembre 2026

Organisme responsable : **FGNC Conseils & Formations**

Présentation de la formation

Objectifs

- Identifier les éléments clés de la relation à distance
- Franchir les barrages
- Mener un entretien téléphonique de prospection et/ou de relance
- Convertir ses essais en réussite
- Construire un argumentaire d'appel en adéquation avec l'objectif initial

Programme

Maitriser les spécificités de la communication téléphonique

- Adaptation de sa posture pour mieux entrer en relation
- Impact de son environnement sur ses résultats
- Présentation par téléphone : 20 secondes pour séduire
- Organisation de ses appels pour gagner en efficacité (préparation, fichier, objectifs, renseignements ...)

Franchir les barrages : clés du succès de l'appel sortant

- Les bonnes pratiques du premier appel
- Implication des relations intermédiaires
- Si la porte est fermée ... passer par la fenêtre

Convaincre ses interlocuteurs : susciter l'intérêt

- Identification et mise en avant des intérêts de l'interlocuteur
- Les éléments clés pour convaincre
- Proposition : au bon moment avec les bons mots
- Engagement de l'interlocuteur dans les prochaines étapes

Construire un argumentaire : cadrer pour optimiser

- Les 4 temps de l'appel sortant
- Identification des freins préalables et des réponses à apporter
- Schématisation de plusieurs scénarii : oui / non
- Formalisation de l'argumentaire

Analyser ses performances

- Réussites et échecs : levier de progrès

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1707 — Stratégie commerciale

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2381309S	Présentiel	Chartres-de-Bretagne	03/11/2026	03/11/2026

Source : GREF Bretagne #26219468F