

# SAVOIR FAIRE UNE PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE ET/OU TERRAIN

## 1 – OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Préparer et structurer une action de prospection commerciale
- Adopter une posture professionnelle en prospection téléphonique et terrain
- Développer un discours clair et adapté au prospect
- Gérer les objections et les refus de manière constructive
- Optimiser l'efficacité de leurs actions de prospection

## 2 – DURÉE

**Durée totale : 14 heures – 2 jours**

Organisation :

- Jour 1 : 7 heures
- Jour 2 : 7 heures

Modalités :

Formation en présentiel ou en distanciel synchrone (classe virtuelle)

## 3 – PRÉ-REQUIS

- Maîtrise des bases essentielles de savoirs et de compétences
- Aucun prérequis technique spécifique

## 4 – PROGRAMME

### **Bloc 1 – Les fondamentaux de la prospection commerciale**

- Enjeux et objectifs de la prospection
- Différences entre prospection téléphonique et terrain
- Préparer sa prospection (ciblage, objectifs, organisation)
- Définir un argumentaire adapté

## **Bloc 2 – Prospection téléphonique**

- Posture et communication au téléphone
- Structuration d'un appel de prospection
- Accroche, découverte et prise de rendez-vous
- Gestion des objections et des refus

## **Bloc 3 – Prospection terrain**

- Préparation et organisation de la prospection terrain
- Posture, communication et comportement professionnel
- Adaptation du discours selon le contexte et le prospect
- Sécuriser la prise de contact et le suivi

## **Bloc 4 – Mise en pratique et professionnalisation**

- Jeux de rôle : appels téléphoniques et prospection terrain
- Mises en situation issues du quotidien professionnel
- Analyse collective et feedbacks
- Transfert des acquis sur le poste de travail

## **5 – PÉDAGOGIE CSFORM94 FORMATION**

- Approche expérientielle basée sur des situations commerciales réelles
- Alternance entre apports théoriques et pratiques opérationnelles
- Développement de la posture commerciale et relationnelle
- Apprentissage collaboratif et échanges d'expériences
- Feedbacks continus favorisant la montée en compétences

## **6 – MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Salle de formation équipée ou outil de visioconférence
- Supports pédagogiques remis aux participants (PDF, fiches pratiques)
- Exercices, études de cas et supports de mise en situation
- Encadrement par un formateur professionnel expérimenté

## **7 – MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Apports théoriques structurés
- Ateliers pratiques individuels et collectifs
- Jeux de rôle et mises en situation professionnelles
- Analyse de pratiques et échanges dirigés

## 8 - MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation de positionnement en début de formation
- Évaluations formatives tout au long de la formation
- Évaluation finale des acquis
- Évaluation de satisfaction à chaud
- Évaluation à froid post-formation (si applicable)

## 9 - MODALITÉS DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

## MODALITES ET DELAI D'ACCÈS

Accompagnement disponible toute l'année sur demande Calendrier décidé conjointement selon votre besoin et la disponibilité de nos experts

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Des adaptations pédagogiques et organisationnelles peuvent être mises en place après analyse des besoins spécifiques du participant.

Note Article L. 6353-1 DU CODE DU TRAVAIL

« Les actions de formation professionnelle mentionnées à l'article L. 6313-1 sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats... »

Date : .....

Signature du client précédée  
de la mention « Lu et approuvé » :

Merci de parapher chaque page