

Phoning

Non-certifiante

Formation continue.

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

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Contenu

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

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

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
2287041	Présentiel	Rennes	01/05/2026	30/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207618F