

Formation : Optimiser la transformation de leads et prospects par téléphone

Commercial - Relation client - Vente - 2025

La formation en résumé

La relance téléphonique est un **levier puissant pour transformer des prospects en clients** et renforcer la relation commerciale.

Cette formation vous apportera **des techniques efficaces** pour contacter vos leads de manière stratégique, adapter votre discours à leurs besoins, et surmonter les objections les plus courantes. Grâce à des outils concrets et des mises en situation pratiques, vous **optimisez vos relances** pour **obtenir des rendez-vous qualifiés ou conclure des ventes**.

À l'issue de la formation et des simulations de relances téléphoniques pouvant être enregistrés et débriefés, vous saurez comment optimiser votre pratique, structurer vos appels, argumenter avec pertinence et créer de la valeur à chaque échange.

Possibilité d'utiliser les fichiers du participant pour du training réel sur la prise de rendez-vous ou la prospection téléphonique.

Objectifs :

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Préparer et mettre en oeuvre des techniques efficaces de communication par téléphone avec des accroches attractives pour établir un premier contact efficace avec des leads ou prospects.
- Utiliser des outils performants pour structurer ses relances téléphoniques : CRM, scripts, techniques d'écoute active
- Adapter son argumentaire selon les besoins du prospect pour personnaliser son discours et maximiser l'impact commercial
- Garder la main sur l'entretien commercial en développant des réflexes pour guider la conversation, surmonter les objections et conduire efficacement un entretien commercial jusqu'à la prise de rendez-vous ou la conclusion de la vente

Participants :

- Commerciaux, chargés de clientèle, responsables de la relation client et toute personne en charge de la prospection et de la relance téléphonique
- Créateurs d'entreprise souhaitant optimiser leur approche commerciale pour développer leur portefeuille clients

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

Le contenu

Se préparer à la relance téléphonique

- Préparer un appel : objectifs, analyser du prospect, collecter d'informations sur ses besoins
- L'intérêt de se fixer des objectifs SMART
- Créez une checklist de préparation mentale et technique avant chaque appel

Les techniques efficaces de communication et d'accroche par téléphone

- Les bonnes pratiques et tendances pour la prospection et la relance par téléphone.
- Les composantes d'une communication téléphonique réussie : le ton, le rythme, l'écoute active.
- Passer les barrages pour obtenir le bon interlocuteur : techniques d'accroche pour capter l'attention dès les premières secondes de l'appel
- Gestion du stress et des imprévus lors d'un appel
- Préparer son Elevator Pitch Commercial et son entretien de découverte en fonction du lead ou prospect
- *Training à la prise de contact efficace*

1 435 €

(non assujetti à la TVA)

Accès application mobile learning HUBBLE intégré



2 jours



(14 heures)



Accès Mobile learning



Mises en situation



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : optimisez vos pratiques et performances

Dates et villes

À distance -

- 16/06, 23/06

Lyon - 04 72 53 88 00

- 10/04, 11/04
- 06/11, 07/11

Outils pour structurer et optimiser vos relances téléphoniques

- Introduction aux outils numériques pour la gestion des relances (CRM, logiciels de suivi)
- Comment organiser et planifier ses relances téléphoniques (calendrier de suivi, rappels automatiques)
- Scripts d'appels performants : quand et comment les utiliser

Organisation et suivi de ses relances

- Planifier ses relances et créer un plan de suivi : fréquence des relances, timing optimal pour contacter vos prospects
- Mise en place d'un tableau de bord pour suivre les leads et mesurer les performances des relances (taux de conversion...)
- L'importance de la communication aux autres équipes
- Stratégies pour éviter des relances trop intrusives tout en maintenant l'intérêt du prospect
- Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès

Identifier les besoins et apporter de la valeur à chaque appel

- Questionner et reformuler lors de la phase découverte : techniques de questionnement pour détecter les besoins explicites et implicites de son interlocuteur
- Apporter de la valeur lors de chaque appel : partager des informations pertinentes (études de cas, bénéfices clés, actualités)
- Comment renforcer la crédibilité et instaurer la confiance grâce à des échanges enrichissants

Garder la main sur l'entretien téléphonique et argumenter

- Techniques pour diriger efficacement une conversation sans paraître trop insistante
- Adapter son approche en fonction des signaux envoyés par le prospect pendant l'appel
- Convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés
- Utilisation des techniques de reformulation pour valider les besoins et les priorités du prospect

Gérer et surmonter les objections par téléphone

- Apprendre à anticiper les objections courantes et les transformer en opportunités de convaincre
- Techniques de traitement des objections par téléphone : prix, timing, intérêt perçu
- *Mise en situation avec traitement des objections pour s'entraîner à répondre avec fluidité*

Conclure

- Verrouiller l'entretien, conclure, prendre congé et préparer le suivi
- Générer des résultats : ventes ou prises de RDV qualifiés
- *Simulation d'appels globale propre à l'activité de chaque participant : prise en RDV, vente...*

Fidélisation et suivi post-relance

- Maintenir la relation avec un prospect après une relance non concluante, savoir rebondir
- Rester positif et persévérer
- Stratégies de suivi : envoi d'informations complémentaires, suivi téléphonique régulier, prise de contact personnalisée ...
- Créez un lien de confiance pour transformer un prospect en client fidèle à long terme

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs adhèrent à la charte pédagogique [« Agir et Apprendre »](#). Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).

Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

