

# TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

## PEDAGOGIE

### Objectifs pédagogiques Prospection par téléphone

Cette formation vous aidera à dépasser les barrages du standard et du secrétariat. A faire de vos interlocuteurs vos alliés. Vous apprendrez à utiliser les outils commerciaux afin de mieux connaître vos prospects et les attentes de vos clients.

### A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les dernières techniques de prise de rendez-vous téléphoniques auprès d'une clientèle B to B ou particulière
- Gérer les situations conflictuelles
- Adopter un comportement approprié lors d'une communication téléphonique avec un client agressif
- Utiliser des techniques d'analyse et de résolution de problèmes
- Négocier des solutions acceptables pour le client.

### Méthodes pédagogiques

- Participative/active
- Exercices pratiques
- Mises en situations professionnelles

### Moyens pédagogiques et techniques

- Salle de formation
- Paperboard
- Vidéo projecteur
- Les participants sont invités à venir avec leur matériel (bloc papier, ordinateur portable et/ou tablette ...).
- Supports pédagogiques fournis

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

**TURNEYSKILLFORMATION**

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

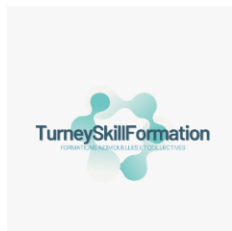
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 [contact@turneyskillformation.fr](mailto:contact@turneyskillformation.fr)

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](http://Accueil - TurneySkillFormation)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



# TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : Actions de Formation

## Pédagogie

Apports théoriques et travaux pratiques,  
Échanges entre les participants,  
Séquences de progression basées sous forme de mise en situation.  
Évaluation progressive des acquis "étape par étape" et validation avec et par le formateur

## DUREE/PUBLIC/TARIFS

### Formation sur mesure

2 Jours (14 h) : Une solution adaptée à votre profil vous sera proposée par un de nos conseillers en formation.

### Public concerné

Tout public  
Toute personne ayant un objectif professionnel commercial

### Prérequis :

Aucun

### Délais d'accès :

Pour tout contrat conclu à distance ou hors établissement, l'inscription s'effectue au minimum 14 jours ouvrés (à partir de la date de signature du contrat) avant la formation, tout d'abord par une prise de contact (afin d'évaluer vos attentes) par mail :

**dattolo.muriel@orange.fr ou par téléphone au 06 83 23 55 83**

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

**TURNEYSKILLFORMATION**

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

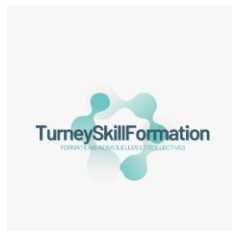
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 [contact@turneyskillformation.fr](mailto:contact@turneyskillformation.fr)

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](https://www.turneyskillformation.fr)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



# TURNEYSKILLFORMATION

## Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Afin de respecter un délai de rétractation légal avant de commencer la formation.

L'entrée en formation est accordée sous réserve de prérequis et elle est validée pour donner suite à un entretien téléphonique dont l'objectif est de collecter les besoins du bénéficiaire et de prendre en compte ses attentes.

Lors de cet échange nous informons le bénéficiaire sur le calendrier, la durée et le lieu de la formation, les objectifs visés, les évaluations, l'organisation et le déroulement, ainsi que les possibilités de financement de l'action.

Une convention de formation est ensuite adressée pour validation par le bénéficiaire (employeur ou individu) et sera à compléter et à nous retourner daté et signé afin de finaliser votre inscription.

Un questionnaire individuel de positionnement sera remis en amont de la formation à chaque stagiaire afin de pouvoir évaluer au mieux les besoins, les attentes et les objectifs de chacun.

**Lieu d'intervention :** France

### Information Handicap

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi.

Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins.

Pour toute question, merci de contacter notre référente handicap :

**Murielle Dattolo : 06 83 23 55 83 - [dattolo.muriel@orange.fr](mailto:dattolo.muriel@orange.fr)**

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

**TURNEYSKILLFORMATION**

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

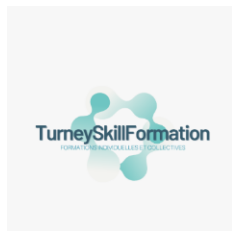
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 [contact@turneyskillformation.fr](mailto:contact@turneyskillformation.fr)

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](#)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



# TURNEYSKILLFORMATION

## Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

### Participants – Sanction

Présentiel - Visio

Intra ou inter - 10 participants maximum

Un questionnaire d'évaluation de la formation est rempli par l'apprenant, à la fois sur l'action de formation.

Une feuille d'émargement vient compléter le dispositif avec envoi au commanditaire de la formation.

### Validation :

- Validation des compétences (grille d'évaluation)
- Attestation de fin de formation (certificat de réalisation)

### Encadrement :

Murielle Dattolo est formatrice depuis plus de 20 ans dans le domaine de la bureautique, du management, des ressources humaines et des techniques commerciales.

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

**TURNEYSKILLFORMATION**

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

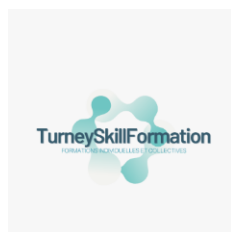
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 [contact@turneyskillformation.fr](mailto:contact@turneyskillformation.fr)

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](#)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



# TURNEYSKILLFORMATION

## Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

### TARIF PAR PARTICIPANT ET TARIF PAR PARTICIPANT SELON LE NOMBRE DE PERSONNE DANS LE GROUPE

Tarif individuel pour 2 jours (14 heures)

Prix par participant

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
TRAITER LES RECLAMATIONS	1 600.00 € HT	1 800.00 € HT
	1 920.00 € TTC	2 160.00 € TTC

Tarif par participant (Groupe de 3 à 5 personnes)

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
TRAITER LES RECLAMATIONS	1 400.00 €	1 600.00 € HT
	1 680.00 € TTC	1 920.00 € TTC

Tarif par participant (Groupe de 6 à 10 personnes)

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
TRAITER LES RECLAMATIONS	1 200.00 € HT	1 400.00 € HT
	1 440.00 € TTC	1 680.00 € TTC

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

**TURNEYSKILLFORMATION**

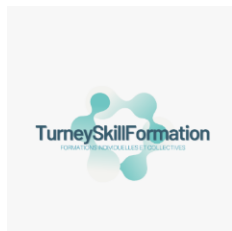
5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 5249040409

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS  
Tél. : 06 83 23 55 83 [contact@turneyskillformation.fr](mailto:contact@turneyskillformation.fr)  
Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](#)  
Statut / SASUFORMATION IDCC 1516  
RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



# TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

## PROGRAMME

Accueil, présentation du formateur et des stagiaires  
Présentation des objectifs, du programme et de la méthode et de l'attestation de compétences.

### Qualifier un fichier

- Déterminer votre cible
- Réunir les informations nécessaires
- Qualifier le fichier d'appels
- Comprendre les objectifs
- Connaître les résultats attendus

### Construire un argumentaire

- Déterminer l'objectif de l'appel
- Les étapes du script d'appels sortants
- Les étapes du script d'appels entrants

### Communiquer et soigner sa posture professionnelle

- Utiliser un vocabulaire simple mais professionnel
- Les expressions négatives
- Les expressions dubitatives
- La maîtrise de la voix (voix, débit, rythme, tonalité, articulation)

### Dépasser les obstacles professionnels

- Savoir se présenter
- Identifier l'interlocuteur
- Exposer succinctement le but de l'appel
- Sélectionner les informations à donner
- Savoir collecter les informations utiles

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

**TURNEYSKILLFORMATION**

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

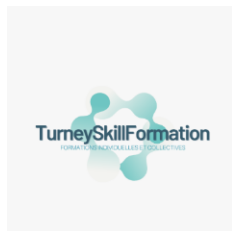
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 [contact@turneyskillformation.fr](mailto:contact@turneyskillformation.fr)

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](http://Accueil - TurneySkillFormation)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



# TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie : **Actions de Formation**

## La règle des 4c

- Contact
- Connaître
- Convaincre
- Conclure

## La mallette des outils commerciaux (atelier et mise en pratique)

- SONCASE
- CAB & CAP
- Découverte de la méthode ABM

## Découvrir les attentes du client

- Identifier les besoins réels du client
- Instaurer un client de confiance
- Comment perçoit votre interlocuteur le professionnel que vous êtes
- Comment induire de l'empathie

## Savoir anticiper et répondre aux objections

- Vraie ou fausse objection ?
- La technique de l'entonnoir
- Traiter toutes les objections classiques
- Traiter les objections difficiles
- Utiliser la formulation positive

## Atelier : Mise en situation

- Rédaction d'un carnet d'entretien
- Jeux de rôles – Vendeur/Client

## Evaluation de fin de formation

Tour de table/Echange/ Bilan

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

**TURNEYSKILLFORMATION**

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 [contact@turneyskillformation.fr](mailto:contact@turneyskillformation.fr)

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](https://www.turneyskillformation.fr)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022