

Prospecter par téléphone

RS7453 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 326
Formacode(s)	34593, 34501, 34582
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	18/12/2025
Date d'échéance	18/12/2028

Certificateur(s)

MBACTION · SIRET : 80407039900022

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La prospection téléphonique

concerne tous les secteurs d'activités et toutes les tailles d'entreprise.

Elle est particulièrement utile pour développer et fidéliser une clientèle ciblée et donc choisie.

Pour conduire une prospection téléphonique efficace, il convient d'en maîtriser les compétences clés et de respecter la législation qui l'encadre.

Cette certification a pour but de valider ces compétences et s'adresse aux :

dirigeants de TPE/PME et entrepreneurs individuels, créateurs d'entreprise dont le projet professionnel de création est fortement avancé,

assistants administratifs, salariés ou indépendants, assurant des missions de développement commercial de prospection téléphonique

(mais n'étant pas commerciaux ou téléconseillers de formation).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier les cibles de sa prospection téléphonique, en identifiant

le périmètre du produit ou service à « vendre », en définissant ses persona, en se constituant un fichier de prospection, pour enrichir une base prospects qualitative.

Préparer son discours commercial à destination d'une prospection téléphonique, en rédigeant son argumentaire de prospection

tenant compte du profil de la cible sélectionnée ainsi que du produit ou service à proposer, pour adresser des messages pertinents à sa cible et être convaincant.

Adopter la bonne posture avant la prospection téléphonique, en maîtrisant ses émotions, et en se conditionnant au succès, pour pouvoir entamer une prospection plaisante pour lui et pour les personnes à contacter.

Conduire un entretien téléphonique de prospection, en communiquant de manière claire, concise et persuasive, en utilisant l'écoute active et le questionnement, en levant les barrages et les objections, en tenant compte d'une potentielle situation de handicap du prospect, afin de détecter les besoins d'un prospect et d'obtenir des informations et/ou un rendez-vous qualifié.

Enrichir son action de prospection téléphonique, en renseignant les informations récupérées lors de l'appel sur un support xls, en programmant la suite à donner à cet appel (programmation d'un rappel, saisie du rendez-vous, abandon en cas de refus ferme de l'interlocuteur ..), en utilisant des supports digitaux (mail, réseaux sociaux ...), pour augmenter ses chances de succès commercial.

Réaliser une veille légale et réglementaire, en suivant les exigences CNIL, RGPD, BLOCTEL et toute autres sources réglementaires françaises, afin d'assurer une prospection commerciale respectueuse de la législation.

Secteur d'activité et type d'emploi

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020

visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux renforce les obligations des professionnels en matière d'information des consommateurs, et alourdit les sanctions. Elle interdit en particulier le démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique et prévoit un encadrement des plages horaires dans les autres domaines.

Depuis le 1er mars 2023, le démarchage téléphonique des consommateurs est autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures (c'est le fuseau horaire du consommateur qui est pris en compte). Il est interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés. Ces horaires ont été déterminés dans le décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022

Une liste d'opposition au démarchage téléphonique généralisée a été introduite par l'article 9 de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Cette liste baptisée Bloctel a été mise en place le 1er juin 2016 par la société Opposetel, conformément à l'arrêté du 25 février 2016

Les consommateurs qui s'inscrivent sur cette liste ne doivent plus recevoir d'appels commerciaux des entreprises avec lesquelles ils ne sont pas liés par contrat.

Aussi, si une entreprise ne respecte pas la liste d'opposition au démarchage téléphonique, le consommateur inscrit sur la liste peut faire un signalement via son compte Bloctel.

Suite au décret n° 2021-1528 du 26 novembre 2021

, les particuliers peuvent bénéficier depuis le 1er janvier 2022 de la reconduction tacite, par période de trois ans, de leur inscription à la liste Bloctel, encadrée par les articles L. 223-1 et suivants du code de la consommation.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour accéder à la formation préparant aux épreuves certificatives, il n'y a pas de prérequis de niveau. En revanche, le candidat doit relever de l'une des cibles professionnelles concernées par la certification, avoir un besoin concret de commerce et avoir la nécessité de maîtriser la prospection téléphonique. Une analyse des besoins est réalisée en amont de toute inscription à la formation et un entretien est conduit par le responsable de l'organisation des épreuves et/ou le responsable pédagogique avant toute inscription à la certification pour vérifier le projet professionnel.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Dans le cadre d'un parcours de formation professionnelle continue certifiant : avoir suivi l'ensemble de la formation.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury d'évaluation et de certification est, a minima, composé de 3 personnes:

Un représentant de l'organisme certificateur qui n'est pas intervenu en tant que formateur auprès du candidat.

Deux membres extérieurs l'organisme certificateur à n'ayant pas de lien ni formé de candidat inscrit à la session d'examen dont il est membre.

Ces membres extérieurs bénéficier doivent d'une expérience d'au moins deux ans dans le domaine relation client et sont en activité.

L'un des membres extérieurs préside le jury et la commission de délibération

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le jury d'évaluation et de certification est, a minima, composé de 3 personnes:

- Un représentant de l'organisme certificateur qui n'est pas intervenu en tant que formateur auprès du candidat.
- Deux membres extérieurs l'organisme certificateur à n'ayant pas de lien ni formé de candidat inscrit à la session d'examen dont il est membre.

Ces membres extérieurs bénéficier doivent d'une expérience d'au moins deux ans dans le domaine relation client et sont en activité.

L'un des membres extérieurs préside le jury et la commission de délibération

Base légale

Date de décision	18/12/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	18/12/2028
Date de dernière délivrance possible	17/06/2029

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://mbaction.fr/formation/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7453/>

Où se former

Formations référencées	6
Organismes	1
Régions couvertes	5
Prix indicatif	1 790 €
Durée	28 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.