

✔ Correction exercice chapitre 2 – Téléprospection

1. Préparation de l'appel :

- Trois éléments à paramétrer :
 - Importation et segmentation des contacts (par cible, secteur ou intérêt).
 - Script d'appel adaptable avec champs personnalisables.
 - Planification automatique des rappels selon la disponibilité du prospect.
- Mode d'appel choisi : **Mode prédictif**
Justification : permet d'optimiser le temps en ciblant automatiquement les contacts les plus susceptibles de répondre, idéal pour des campagnes à fort volume.

2. Respect du cadre légal :

- Introduction conforme :
« Bonjour Madame Dupont, je suis Sophie Martin, conseillère chez ProForma. Je vous appelle au sujet de nos formations certifiantes en ligne destinées aux adultes souhaitant renforcer leurs compétences professionnelles. »
- Si le prospect refuse :
« Je comprends tout à fait. Je prends bonne note de votre demande et je vous retire immédiatement de notre liste de diffusion. Bonne journée et merci de votre écoute. »

3. Déroulé de l'appel :

- Script personnalisé :

« Je comprends que vous ayez beaucoup de choses en tête. Justement, notre formation est conçue pour s'adapter à votre emploi du temps : vous avancez à votre rythme, selon vos disponibilités. De plus, vous bénéficiez d'un accompagnement personnalisé tout au long du parcours. »

- Deux réponses à « Je n'ai pas le temps » :

1. **Empathie + solution courte** :

« Je comprends, c'est exactement pour cela que notre formule flexible vous permet de suivre la formation en modules courts, quand vous le souhaitez. »

2. **Rebond sur la valeur ajoutée** :

« Justement, en prenant un peu de temps maintenant, vous pourriez gagner en efficacité au quotidien. Et cela peut même améliorer votre situation professionnelle. »

4. Analyse de performance :

- Deux indicateurs :
 - **Taux de conversion** (nombre d'inscriptions par appel abouti).
 - **Durée moyenne des appels** (pour détecter les points d'engagement).
- Exemple d'ajustement :

Si je constate que les appels de plus de 3 minutes génèrent 40 % plus de conversions, je modifie mon script pour inclure une phase de découverte plus développée et engager davantage la conversation avant de proposer l'offre.