FORMATION PROSPECTION COMMERCIALE

Organisme de formation enregistré sous le numéro 52850156385 auprès du Préfet de la Région des Pays de Loire

OBJECTIFS DE FORMATION

- ☑ Maîtriser toutes les étapes de la prospection téléphonique
- ☑ Réaliser une qualification de fichiers
- ☑ Préparer et organiser son action de prospection
- ☑ Savoir franchir le barrage du standard ou de la secrétaire
- ☑ Maîtriser les techniques d'accroche
- ☑ Capter l'attention de son prospect
- ☑ Se présenter soi-même et son entreprise
- ☑ Savoir rebondir face aux objections
- ☑ Décrocher des rendez-vous par téléphone

PUBLIC

Commercial, chargé d'affaires, téléprospecteur en charge de prendre des rendez-vous par téléphone

POURQUOI S'INSCRIRE ?

Pédagogie d'échanges groupe/formateur
Outils pragmatiques et opérationnels
Autodiagnostic – Mises en situation –
Exercices pratiques– Tests – Support pédagogique

PROGRAMME DE FORMATION

1- COMMENT VOTRE PROSPECT VOUS PERCOIT-IL AU TELEPHONE ?

- Réaliser un autodiagnostic de ses attitudes spontanées en matière de communication par téléphone
- Définir son style de communiquant au téléphone
- Prendre conscience de sa voix, de son débit, de son intonation…
- S'entraîner à parler « naturellement » au téléphone
- Se positionner dans sa démarche de prospection avec un plan de progrès

2- SOIGNER SA PREPARATION ET SON ORGANISATION

- Organiser son espace et sa préparation matérielle
- Se préparer mentalement pour être efficace
- Optimiser son para verbal pour établir un climat de confiance
- Maîtriser les différents types de questions,
- Passer le barrage du standard ou de la secrétaire

3- STRUCTURER SA PRISE DE RENDEZ-VOUS AU TELEPHONE

- Travailler sa technique d'accroche pour retenir l'attention de son interlocuteur
- Maîtriser les techniques de présentation et de qualification
- Traiter efficacement les objections simples, difficiles et récurrentes
- Maîtriser les techniques pour proposer un rendez-vous
- Lister les mots à bannir et utiliser ceux qui rassurent

4- S'ENTRAINER A LA PRATIQUE ET DECROCHER DES RENDEZ-VOUS

- Maîtriser les différents types de questionnement et faire parler votre prospect
- Découvrir les motivations de son interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active
- Savoir reformuler
- Assurer un suivi de son prospect

2 JOURS
PRIX : 1,240.00 € HT
Bulletin d'inscription ci-dessous

FORMATION PROSPECTION COMMERCIALE

Organisme de formation enregistré sous le numéro 52850156385 auprès du Préfet de la Région des Pays de Loire

INSCRIVEZ-VOUS :

- **Par voie postale :** EMA Business Consulting - 15 rue de la Louisière - 85700 Pouzauges
- **Par fax :** 09.72.23.26.44 ☎ : 02.51.57.60.46
- **Par mail :** ema@emabusinessconsulting.com
- **Forme juridique :** SARL
- **N° SIRET :** 524 184 546 00017 **Code APE :** 7022Z

ETABLISSEMENT

Prise en charge de l'employeur pour l'envoi d'une convention de formation professionnelle et d'une attestation de stage

- **Raison sociale : ……..**
- **Adresse : ……..**
  ……..
- **Code postal : …… Ville : ……**
- **☎ : …….. Fax : ……**
- **Responsable inscription : ……**
- **E-mail : ……..**

FACTURATION

(Si différente) à remplir impérativement au moment de l'inscription

- **Raison sociale : ……**
- **Adresse : ……**
  ……
- **Code postal : …… Ville : ……..**
- **☎ : …….. Fax : ……**
- **E-mail : ……**

REFERENCES DU STAGE

- **Titre du stage : Prospection commerciale Durée : 2 jours**
- **Dates de session demandée : ……**
- **Lieu de formation souhaité : ……..**
- **Prix HT : 1,240.00 € + TVA 19.6% soit Prix TTC : 1,483.04 €**

STAGIAIRE

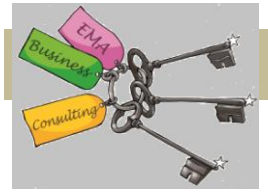
- **Nom : ……. Prénom : ……**
- **Adresse personnelle : ……**
  ……..
- **Code postal : …… Ville : ……**
- **☎ personnel : …… E-mail : ……**

PARTIE A REMPLIR SI LA FACTURE EST LIBELLEE AU NOM DE L'OPCA

A remplir impérativement au moment de l'inscription

- **Organisme paritaire collecteur agréé : ……**
- **Adresse : ……**
- **Code postal : …… Ville : ……..**
- **☎ : …… Fax : ……..**
- **E-mail : ……**
- **Montant de la prise en charge par l'OPCA** (mention obligatoire) **: ……..**
- **Nom et coordonnées du correspondant formation** (mention obligatoire) **: ……**
  ……..

« Lu et approuvé » **Date, cachet et signature**



FORMATION PROSPECTION COMMERCIALE

Organisme de formation enregistré sous le numéro 52850156385 auprès du Préfet de la Région des Pays de Loire

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : PRESENTATION DE L'ORGANISME

EMA Business Consulting est un organisme de formation, créé sous forme de SARL, dont le siège social est établi à Pouzauges (85700) – 15 rue de la Louisière, et enregistré sous le numéro 52850156385 auprès du Préfet de la Région des Pays de Loire. Dans le cadre de son activité de formation professionnelle, EMA Business Consulting développe, propose et dispense des formations professionnelles inter et intra-entreprises.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « les CGV ») s'appliquent à toute personne physique qui s'inscrit à une session de formation inter-entreprise via le bulletin d'inscription ci-joint, et dont EMA Business Consulting délivre « l'attestation de suivi de formation », ainsi qu'aux personnes morales qui inscrivent et prennent en charge le financement d'une formation d'un de ses salariés. **Le fait de s'inscrire ou de signer la convention de formation implique l'adhésion entière et sans réserve du Participant et/ou de son employeur aux présentes CGV.**

ARTICLE 3 : FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

3.1 Descriptif

EMA Business Consulting propose des formations professionnelles inter-entreprises. Les durées de ces formations dépendent des modules choisis par le Participant. Les formations inter-entreprises sont dispensées dans des locaux extérieurs à l'organisme de formation EMA Business Consulting.

3.2 Conditions financières

Tous les prix des formations EMA Business Consulting sont indiqués Hors Taxe, et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Ces frais pédagogiques de formation comprennent la prestation du formateur, la documentation pédagogique, le matériel, les repas du midi et les pauses. Dans le cas d'un règlement par le Participant, le règlement du prix de la formation doit obligatoirement intervenir dans sa totalité au plus tard une semaine avant le début de la formation. Dans le cas d'une prise en charge par l'Employeur, le règlement complet du prix total TTC doit obligatoirement être adressé à EMA Business Consulting au moment de l'inscription sous la forme suivante :

- Un acompte de 50% du prix TTC encaissé avant la formation, acquis et non remboursable,
- Le solde restant est encaissé dès la fin de la formation à réception de facture.

Le règlement est à effectué par chèque, sans escompte, à l'ordre d'EMA Business Consulting, excepté dans le cas explicité au paragraphe 8 des présentes CGV. Tout stage commencé est dû en entier.

3.3 Remplacement d'un participant

EMA Business Consulting offre la possibilité à l'Employeur de remplacer un Participant dans l'incapacité d'assister à la formation commandée, par un autre Participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

ARTICLE 4 : FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES

4.1 Descriptif

Les formations intra-entreprises sont développées sur mesure et exécutées dans les locaux mis à disposition par l'Employeur ou par EMA Business Consulting.

4.2 Conditions financières

Toute formation intra-entreprise fait préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière entre EMA Business Consulting et l'Employeur. Les frais pédagogiques de formation incluent la prestation du formateur et la fourniture des supports pédagogiques. Les frais de déplacement du formateur et de location de salle sont facturés en sus. L'Employeur s'engage à mettre à la disposition du formateur, le matériel nécessaire à l'animation soit 2 paperboards, des marqueurs, et un vidéoprojecteur. Dans le cas où l'Employeur ne pourrait proposer ces supports, EMA Business Consulting lui facturera en sus la location. Sauf disposition contraire dans la proposition, un acompte de 50% du coût total de la formation est versé par l'Employeur à la commande. Cet acompte est acquis par EMA Business Consulting et n'est pas remboursable. Le complément dû doit être payé à réception des différentes factures émises par EMA Business Consulting jusqu'à la fin de la formation. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard au taux d'intérêt légal pourront être appliquées. EMA Business Consulting pourra suspendre toutes les commandes en cours ou à venir. L'Employeur ne pourra prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

ARTICLE 5 : INSCRIPTION

5.1 Pré-requis

EMA Business Consulting définit le niveau requis pour suivre les formations professionnelles en vigueur dans son catalogue. Le Participant ou son Employeur reconnaît que, préalablement à toute inscription, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de EMA Business Consulting, lui permettant de s'assurer de l'adéquation du programme de formation à ses besoins.

5.2 Inscription

L'inscription doit être confirmée par l'envoi du bulletin d'inscription aux formations par voie postale, mail ou télécopie. La prise en charge de tout ou partie de la formation par un OPCA doit être signalée lors de l'inscription. Celle-ci doit être accompagnée de l'attestation précisant le montant pris en charge par l'organisme.

5.3 Convocation et règlement intérieur

Une convocation et le règlement intérieur des stagiaires en formation sont adressés au signataire de l'inscription, pour transmission au Participant, au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

ARTICLE 6 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

6.1 Convention de formation

Dès réception du bulletin d'inscription et en application des articles L 6353-1 et suivants du Code du travail, une convention de formation en double exemplaires est conclue entre EMA Business Consulting, l'Employeur et éventuellement le Participant. Le Participant ou son Employeur s'engage à retourner un exemplaire signé et portant le cachet de l'entreprise dans les plus brefs délais.

6.2 Attestation de présence

A l'issue de chaque formation, une attestation de présence est adressée au Participant et/ou à l'Employeur. Une feuille d'émargement est à signer par chaque stagiaire à chaque demi-journée de formation.

6.3 Attestation de suivi de stage

A l'issue de chaque formation, le Participant et/ou l'Employeur reçoit une attestation de suivi de stage.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 7 : REPAS ET HEBERGEMENT
Les frais de déplacement et les réservations de chambre sont assurés individuellement par le Participant, qui se charge le cas échéant, d'en obtenir le remboursement par son OPCA. Pour permettre des échanges fructueux dans le groupe, les repas du midi sont pris en commun avec le formateur. Les repas du midi sont offerts par EMA Business Consulting.

ARTICLE 8 : REGLEMENT PAR UN OPCA
8.1 Descriptif
Il appartient au Participant ou à son Employeur qui souhaite faire financer sa formation par un OPCA d'en effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation. Le Participant ou l'Employeur doit l'indiquer en remplissant la partie spécifiquement dédiée « Partie à remplir si la facture est libellée au nom de l'OPCA » du bulletin d'inscription.
8.2 Facturation et conditions financières
Si l'OPCA ne prend que partiellement en charge le coût de la formation, la différence sera facturée au Participant ou à l'Employeur. Si la prise en charge n'a pas été reçue au premier jour de la formation, le Participant ou l'Employeur sera facturé de la totalité des frais inhérents à la formation. En cas de refus de paiement par l'OPCA, pour quelque motif que ce soit, le Participant ou l'Employeur sera facturé de l'intégralité des frais inhérents à la formation.

ARTICLE 9 : DELAI DE RETRACTATION
A partir de la signature de la convention ou de contrat de formation professionnelle, le Participant ou l'Employeur dispose d'un délai de rétractation de 10 jours.

ARTICLE 10 : CONDITIONS D'ANNULATION
10.1 Annulation pendant le délai de rétractation
Dans les dix jours de la signature du contrat ou de la convention de formation professionnelle, le Participant ou l'Employeur peut annuler son inscription à la condition d'en informer EMA Business Consulting par lettre recommandée avec accusé de réception.
10.2 Annulation de l'inscription à l'initiative du Participant ou de son Employeur
La date de formation est fixée par EMA Business Consulting et acceptée par le Participant ou son Employeur lors de son inscription. Toute annulation émanant d'un Participant doit faire l'objet d'un écrit par recommandé avec accusé de réception auprès d'EMA Business Consulting, et de son Employeur en cas de financement de la formation par ce dernier. En cas d'annulation, de report ou de modification d'une commande par le Participant ou son Employeur, celui-ci acquittera, à titre de dédommagement à EMA Business Consulting, une somme forfaitaire déterminée comme suit :
- En cas de désistement du Participant, nous nous réservons la possibilité de facturer un dédit à titre d'indemnité forfaitaire :
• 100% du prix en cas d'annulation dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrables avant le début de la formation,
• 90% du prix en cas d'annulation dans un délai compris entre 6 et 14 jours ouvrables avant le début de la formation,
• 50% du prix en cas d'annulation dans un délai compris entre 15 et 31 jours ouvrables avant le début de la formation.
Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue du Participant ou de son Employeur, et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou d'une prise en charge par un OPCA.
- En cas d'empêchement pour un Participant d'assister à la formation à laquelle il est inscrit, l'Employeur peut lui substituer un autre collaborateur avec l'accord d'EMA Business Consulting. Le report sur une session est limité à une seule fois. Aucun désistement ne peut intervenir postérieurement au début de la formation.
10.3 Cas de force majeure
Dans le cas d'un évènement de force majeure, EMA Business Consulting se réserve le droit d'ajourner la formation. Dans cette hypothèse, EMA Business Consulting en informera dans de brefs délais le Participant ou son Employeur, et remboursera intégralement les droits d'inscription.
10.4 Cas de réalisation partielle
En cas d'abandon ou d'absence du Participant au cours de la formation, le stage sera facturé en totalité. Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue du Participant ou de son Employeur, et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou d'une prise en charge par un OPCA.

ARTICLE 11 : PROPRIETE INTELLECTUELLE
L'ensemble des contenus pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, orale…) utilisée par EMA Business Consulting pour animer ses formations, demeurent la propriété exclusive d'EMA Business Consulting ou de ses partenaires A ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, reproduction, exploitation ou transformation, sans accord express de EMA Business Consulting ou de ses partenaires. En particulier, le Participant s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes en engage sa responsabilité sur le fondement des articles L 122-4 et L 335-2 et suivant du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication, par quelque moyen que ce soit, non autorisée des contenus et supports pédagogiques.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE
EMA Business Consulting déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie AXA sous le numéro 4642956304. EMA Business Consulting limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations décrites aux présentes CGV, à un montant égal au plafond de la garantie définie par la police en vigueur à la date de souscription du contrat. En conséquence, le Participant ou son Employeur renonce à l'exercice de tout recours contre EMA Business Consulting et son assureur au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE
EMA Business Consulting s'engage à respecter la confidentialité des informations professionnelles et personnelles recueillies auprès des participants durant la réalisation de sa mission.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCES
Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Participant ou son Employeur et EMA Business Consulting à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable, et à défaut, les parties donnent compétence au Tribunal de Commerce de la Roche sur Yon.