



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   INTRODUCTION À LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE	7
CHAPITRE 2   IDENTIFICATION DE L'INTERLOCUTEUR CIBLE	15
CHAPITRE 3   TECHNIQUES DE DÉCOUVERTE DES BESOINS	23
CHAPITRE 4   TRAITEMENT DES OBJECTIONS CLIENT	31
CHAPITRE 5   PROPOSITIONS D'OFFRES COMMERCIALES	39
CHAPITRE 6   QUALITÉ ET QUALIFICATION DES FICHIERS	47
<b>CONCLUSION</b>	<b>55</b>