Séance 1.4 – Prospecter par téléphone dans le nouveau cadre légal

Fil rouge fictif : les appels de la famille Le Goff

📞 Entrant ou sortant ?

Entrant : le **client** appelle. **Sortant** : l'**entreprise** appelle (même pour rappeler). La **prospection** = appels sortants.

🪜 La méthode des 4C

1. **Contact** : se présenter, vérifier l'interlocuteur, annoncer l'objet et la durée
2. **Connaître** : découvrir les besoins (**questions ouvertes** puis **fermées**)
3. **Convaincre** : relier la solution aux **besoins exprimés**, traiter les objections
4. **Conclure** : **engagement clair** (devis, rendez-vous) + récapitulatif

💬 Objection = signe d'intérêt

Écouter (« Je comprends ») → **Reformuler** (« Si je comprends bien… ») → **Répondre** par un argument précis.

⚖️ L'appel est-il conforme ? (depuis le 11 août 2026)

1. **Qui est appelé ?** Un professionnel (**B2B**) → pas d'accord préalable exigé. Un **consommateur** → étape 2.
2. **A-t-il donné son accord préalable ?** (**opt-in** ; Bloctel est supprimé) Consentement **libre, spécifique, éclairé, univoque, révocable**, valable **1 an**.
3. **Sinon, une exception ? Contrat en cours** + produit complémentaire (ex. un abonnement de réparation comme Darty Max). Un achat **terminé** ne compte pas.
4. **Jour, heure, fréquence ?** Lundi–vendredi, **10 h–13 h** et **14 h–20 h** ; jamais samedi, dimanche, férié. **4 appels max / 30 jours**. Le client peut **retirer son accord à tout moment** : plus d'appel sans **nouvel accord**.
5. **Conclure** : conforme ou non conforme. Sanction : jusqu'à **375 000 €** pour une entreprise ; signalement sur **SignalConso**.