bonbay ACADÉMIE

Cahier d’exercices

Prospecter avec l'IA, sans spammer

Pour chaque leçon, l’exercice à faire sur votre poste et trois entraînements gradués, avec leurs supports recopiés en entier et les critères pour vous corriger seul. Tous les corrigés sont regroupés en fin de cahier : faites l’exercice avant de les ouvrir.

Mode d’emploi. Travaillez dans l’assistant de votre choix, avec les supports du cahier, dont les entreprises et les personnes sont inventées. Vérifiez le canal permis avant d’écrire, ne gardez que les faits qui ont une source et une date, et n’envoyez aucun message d’entraînement à une vraie personne.

15
leçons

15
exercices

45
entraînements gradués

Contenu mis à jour le 19 novembre 2026.

Sommaire

Module 1 Cibler avant d'écrire

1 Prospecter en 2026, ce qui ne marche plus et la méthode du cours

2 Définir votre cible et votre compte idéal sur une page

3 Trouver et qualifier des comptes avec des sources licites

Module 2 Les règles avant le premier envoi

4 Le droit de la prospection par courriel et par SMS, en B2B et en B2C

5 Le démarchage téléphonique, Bloctel et le consentement préalable

6 Fichiers achetés, outils d'enrichissement et information des personnes

Module 3 Préparer et écrire

7 Préparer un compte et un interlocuteur en dix minutes, sans inventer un seul fait

8 Écrire un premier message court et réellement personnalisé

9 Une séquence de relances raisonnable, et le moment de s'arrêter

Module 4 Les canaux

10 Prospecter sur LinkedIn dans les règles, sans outil qui agit à votre place

11 Préparer et mener un appel de prospection de dix minutes

12 Faire arriver vos courriels, domaine, SPF, DKIM, DMARC et désinscription en un clic

Module 5 Suivre, mesurer, s'évaluer

13 Suivre vos comptes dans un CRM, de la cible au premier rendez-vous

14 Mesurer ce qui marche et ajuster votre prospection chaque mois

15 Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

1

Les exercices et les entraînements

Une leçon par page ou plus, dans l'ordre du cours. Les entraînements montent en difficulté : le niveau 1 se fait en quelques minutes, le niveau 3 demande un vrai dossier.

Leçon 1 · 3 entraînements

Prospecter en 2026, ce qui ne marche plus et la méthode du cours

Exercice : Passer une campagne de 400 courriels au crible des cinq gestes

Marc dirige une imprimerie de 18 salariés à Bègles. Le mois dernier, il a acheté sur un site une liste de 400 contacts présentée comme « décideurs PME Nouvelle-Aquitaine », sans date ni origine. Elle mêle des adresses nominatives d'entreprises, des contact@ et une soixantaine d'adresses Gmail ou Orange. Il a envoyé un soir le même message à tous, depuis sa boîte principale : « Bonjour {Prénom}, je me permets de vous contacter car votre entreprise pourrait avoir besoin de supports imprimés de qualité. Auriez-vous 20 minutes cette semaine ? » Deux relances automatiques ont suivi. Résultat : trois réponses, dont deux « retirez-moi de votre liste », et des clients habituels qui lui disent que ses devis arrivent désormais dans leurs indésirables. Faites le diagnostic geste par geste et proposez sa semaine prochaine.

1. Pour chacun des cinq gestes, notez ce qui a manqué dans la campagne de Marc.
2. Classez les trois sortes d'adresses de la liste selon les feux du canal.
3. Dites ce que l'IA aurait pu préparer, et ce que Marc devait faire lui-même.
4. Écrivez le plan de sa semaine prochaine : combien de comptes, choisis comment, contactés par quel canal.

Entraînement 1. Repérer les signes d'un envoi en nombre

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Sophie, associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux, a reçu le message ci-dessous. Relevez chaque signe d'envoi en nombre en citant la phrase en cause, puis dites s'il contient un seul fait vérifiable sur son cabinet.

LE SUPPORT

Objet : Une idée pour votre croissance

Bonjour Sophie,

Je suis tombé sur votre profil et j'ai adoré votre approche.
Chez nous, nous aidons des centaines de dirigeants à générer plus de leads qualifiés grâce à l'automatisation.
Nos clients obtiennent en moyenne 3 fois plus de rendez-vous en 60 jours.
Seriez-vous disponible mardi ou jeudi pour un appel de 30 minutes ?

À très vite,
Alexandre

PS : je vous relance dans 3 jours si je n'ai pas de nouvelles.

Pour vous corriger seul

- [ ] Au moins cinq signes relevés, chacun avec sa citation
- [ ] Le compliment « j'ai adoré votre approche » est reconnu comme passe-partout
- [ ] Le chiffre « 3 fois plus de rendez-vous » est signalé comme sans source
- [ ] L'absence de moyen de refuser est relevée
- [ ] La conclusion dit : aucun fait vérifiable sur le cabinet

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Qui fait quoi, l'IA ou vous

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Classez chacune des douze tâches ci-dessous dans l'une des trois colonnes : « l'IA prépare, vous vérifiez », « vous seul », « personne, c'est à proscrire ». Justifiez chaque classement en une ligne.

LE SUPPORT

Les tâches de prospection de Thomas (maintenance industrielle, Bassens)

1. Résumer le site d'une usine agroalimentaire de 180 salariés à Agen.
2. Trouver l'adresse de courriel du responsable maintenance de cette usine.
3. Lire une offre d'emploi de technicien de maintenance et dire ce qu'elle révèle des besoins.
4. Choisir entre courriel et téléphone pour ce responsable.
5. Écrire un brouillon de premier message de 90 mots depuis la fiche compte.
6. Envoyer automatiquement le message à 300 sites similaires.
7. Proposer trois objets de message courts.
8. Inscrire dans le CRM qu'un directeur de site a demandé de ne plus être contacté.
9. Répéter l'ouverture d'un appel avec un interlocuteur sceptique joué par l'IA.
10. Ajouter au message un chiffre d'affaires du site « trouvé » par l'IA, sans source.
11. Mettre au propre ses notes brutes après un appel.
12. Relancer automatiquement chaque semaine les sites qui n'ont pas répondu, sans limite.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les tâches 1, 3, 5, 7, 9 et 11 sont dans « l'IA prépare, vous vérifiez »
- [ ] Les tâches 4 et 8 sont dans « vous seul »
- [ ] Les tâches 6, 10 et 12 sont à proscrire
- [ ] La tâche 2 est traitée à part : l'IA ne devine pas l'adresse, Thomas la prend dans une source citable
- [ ] Chaque classement a sa justification

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Remettre d'aplomb la prospection d'un cabinet comptable

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Le cabinet décrit ci-dessous vous demande de reprendre sa prospection pour le mois prochain. Écrivez son plan sur quatre semaines selon les cinq gestes : la cible en une ligne, trois critères vérifiables, le canal permis pour chaque sorte de contact, la répartition du travail entre l'IA et l'associée, le rythme de la semaine et ce qui s'arrête dès lundi.

LE SUPPORT

Cabinet d'expertise comptable de 12 personnes à Libourne. Une associée, Nadia, consacre une journée par semaine au développement.

Pratique actuelle :

- Une extension connectée à LinkedIn envoie chaque semaine 300 invitations avec un message identique, puis deux relances automatiques.
- Un fichier de 3 000 « créateurs d'entreprise de Gironde » acheté l'an dernier, avec adresses personnelles et professionnelles mêlées, reçoit une lettre d'information mensuelle sans lien de désinscription.
- Le message LinkedIn : « Bonjour, expert-comptable à Libourne, je propose un premier rendez-vous gratuit à tous les chefs d'entreprise. Quand êtes-vous disponible ? »
- Résultats du dernier trimestre : 2 nouveaux clients, un avertissement de LinkedIn sur le compte de Nadia, plusieurs demandes de retrait restées sans suite.

Ce que le cabinet sait faire mieux que d'autres : la comptabilité des viticulteurs et des négociants du Libournais, avec un logiciel spécialisé.

Pour vous corriger seul

- [ ] L'extension LinkedIn et la lettre au fichier acheté s'arrêtent dès lundi, avec la raison
- [ ] La cible tient en une ligne et part de la spécialité viticole
- [ ] Les trois critères se vérifient dans une source publique
- [ ] Chaque canal est classé selon les feux, les adresses de particuliers sorties
- [ ] Le rythme tient dans une journée par semaine, autour de 20 comptes
- [ ] Les demandes de retrait en souffrance sont traitées

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 2 · 3 entraînements

Définir votre cible et votre compte idéal sur une page

Exercice : La cible et les critères d'une imprimerie de Bègles

Marc dirige une imprimerie de 18 salariés à Bègles (étiquettes, coffrets, catalogues). Après une campagne en nombre ratée, il veut écrire sa cible et son compte idéal. Voici ses dix meilleurs clients, déjà anonymisés : C01 · négoce de vins · 25 salariés · Gironde · 20 à 50 k€ par an · étiquettes, coffrets · client depuis 2019 · déclencheur : refonte des étiquettes d'une gamme C02 · château viticole · 12 salariés · Gironde · 10 à 20 k€ · étiquettes · 2021 · retard de son ancien imprimeur avant les vendanges C03 · agence de communication · 8 salariés · Gironde · 20 à 50 k€ · catalogues · 2018 · recommandation d'un client C04 · négoce de vins · 40 salariés · Gironde · 50 à 100 k€ · étiquettes, catalogues · 2017 · nouvelle gamme pour l'export C05 · coopérative viticole · 30 salariés · Gironde · 20 à 50 k€ · étiquettes · 2022 · arrivée d'un nouveau directeur commercial C06 · distillerie · 15 salariés · Charente · 10 à 20 k€ · étiquettes, coffrets · 2020 · lancement d'une gamme C07 · collectivité · 120 agents · Gironde · 10 à 20 k€ · magazine · 2016 · marché public C08 · château viticole · 9 salariés · Gironde · moins de 10 k€ · étiquettes · 2023 · reprise du domaine C09 · négoce de vins · 18 salariés · Gironde · 20 à 50 k€ · étiquettes, coffrets · 2021 · nouvelle gamme en bio C10 · brasserie artisanale · 11 salariés · Gironde · 10 à 20 k€ · étiquettes · 2022 · ouverture d'une boutique

1. Dégagez les points communs à au moins six clients sur dix, en citant les codes.
2. Écrivez la cible sur une ligne : secteur, taille, zone, fonction.
3. Proposez trois à cinq critères vérifiables, chacun avec la source où le vérifier.
4. Écrivez deux ou trois critères d'exclusion et la liste des signaux à guetter.
5. Nommez, par leur fonction, qui décide, qui prescrit et qui utilise.

Entraînement 1. Trier les critères vérifiables

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Julien, commercial d'un éditeur de logiciel de planification pour services d'aide à domicile, a listé dix critères. Classez chacun en « vérifiable » (avec la source) ou « invérifiable » (à retirer ou à transformer).

LE SUPPORT

1. Service d'aide à domicile, association ou entreprise.
2. Direction ouverte aux nouvelles technologies.
3. Effectif de 20 à 250 salariés.
4. Siège en Nouvelle-Aquitaine ou en Occitanie.

5. Planning encore fait sur tableur, d'après ce que l'IA suppose.
6. Au moins trois offres d'emploi d'aide à domicile ouvertes.
7. Structure en croissance.
8. Directrice arrivée depuis moins d'un an, annoncée sur le site ou dans la presse.
9. Budget informatique confortable.
10. Plusieurs établissements ou antennes.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les critères 1, 3, 4, 6, 8 et 10 sont classés vérifiables, avec une source
- [ ] Les critères 2, 7 et 9 sont classés invérifiables
- [ ] Le critère 5 est reconnu comme une supposition de l'IA, donc à retirer
- [ ] Au moins un critère invérifiable est transformé en critère vérifiable

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. La fiche cible d'un menuisier agenceur

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Écrivez la fiche cible de l'entreprise ci-dessous : cible sur une ligne, trois à cinq critères avec leur source, deux exclusions, trois signaux, et les trois rôles.

LE SUPPORT

Artisan menuisier agenceur, 9 salariés, Pessac. Fabrique et pose des agencements de boutiques et de restaurants (comptoirs, linéaires, banquettes).
Huit meilleurs clients, anonymisés :
A1 · restaurant · 14 salariés · Bordeaux · 2022 · ouverture d'un deuxième établissement
A2 · boulangerie · 8 salariés · Talence · 2023 · reprise du fonds
A3 · caviste · 4 salariés · Bordeaux · 2021 · déménagement
A4 · restaurant · 22 salariés · Arcachon · 2024 · rénovation avant la saison
A5 · opticien · 6 salariés · Mérignac · 2022 · reprise du fonds
A6 · restaurant · 11 salariés · Bordeaux · 2023 · ouverture
A7 · agence d'architecture intérieure · 3 salariés · Bordeaux · 2020 · recommandation
A8 · fromagerie · 5 salariés · Pessac · 2024 · ouverture d'une boutique

Pour vous corriger seul

- [ ] La cible nomme commerce de bouche et restauration indépendants, la zone et la fonction
- [ ] Les critères se vérifient dans une source citée
- [ ] Les signaux s'appuient sur les déclencheurs du tableau (ouverture, reprise, déménagement)
- [ ] L'agence d'architecture intérieure est traitée comme prescriptrice, pas comme cible
- [ ] Les trois rôles sont nommés par leur fonction

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La cible complète d'une entreprise de nettoyage industriel

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

À partir du support, écrivez la fiche cible complète, puis placez les six comptes décrits dans la matrice adéquation et signal, et dites lesquels entrent dans la liste de la semaine.

LE SUPPORT

Entreprise de nettoyage industriel de 60 salariés à Mérignac : nettoyage de sites de production, de quais et d'entrepôts, interventions de nuit.

Dix meilleurs clients, anonymisés :

N1 · logistique · 120 salariés · Gironde · 2019 · ouverture d'un entrepôt

N2 · agroalimentaire · 200 · Gironde · 2020 · audit d'hygiène défavorable

N3 · logistique · 80 · Gironde · 2021 · changement de prestataire après un litige

N4 · aéronautique · 300 · Gironde · 2018 · appel d'offres

N5 · agroalimentaire · 150 · Landes · 2022 · audit d'hygiène défavorable

N6 · logistique · 60 · Gironde · 2023 · ouverture d'un entrepôt

N7 · bureaux · 40 · Gironde · 2020 · recommandation

N8 · agroalimentaire · 90 · Gironde · 2024 · nouveau responsable qualité

N9 · logistique · 140 · Charente · 2022 · ouverture d'un entrepôt

N10 · agroalimentaire · 110 · Gironde · 2021 · nouveau responsable qualité

Six comptes repérés cette semaine :

X1 · plateforme logistique de 90 salariés à Saint-Jean-d'Illac, permis de construire d'une extension affiché le mois dernier.

X2 · conserverie de 130 salariés dans les Landes, aucune actualité depuis deux ans.

X3 · cabinet d'avocats de 25 personnes à Bordeaux, recrute un office manager.

X4 · laiterie de 180 salariés en Gironde, offre d'emploi de responsable qualité publiée il y a dix jours.

X5 · grossiste alimentaire de 70 salariés en Gironde, rachat annoncé au BODACC, en procédure collective.

X6 · entrepôt logistique de 45 salariés en Charente, aucun signal.

Pour vous corriger seul

- [ ] La cible tient en une ligne : logistique et agroalimentaire, 50 à 300 salariés, zone, fonction
- [ ] Au moins un signal tiré des déclencheurs : ouverture d'entrepôt, nouveau responsable qualité, audit
- [ ] Une exclusion couvre la procédure collective, une autre les bureaux
- [ ] X1 et X4 sont dans « à préparer cette semaine »
- [ ] X2 et X6 sont « à surveiller », X3 « hors liste », X5 exclu
- [ ] Chaque placement est justifié en une phrase

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 3 · 3 entraînements

Trouver et qualifier des comptes avec des sources licites

Exercice : Qualifier trois services d'aide à domicile pour Julien

Julien retient trois critères : (1) aide aux personnes âgées ou handicapées en mode prestataire ; (2) au moins 20 salariés ; (3) au moins deux antennes ou un secteur qui couvre plusieurs communes. Exclusions : procédure collective, structure intégrée à un groupe national qui achète ses logiciels au siège. Voici les extraits qu'il a relevés le 19/11/2026 pour trois comptes, désignés par un code. S1 · association · Annuaire : code 88.10A, tranche 50 à 99 salariés (2024), siège à Libourne, 1 établissement. Site, page « Nos services » : « Aide et accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, à domicile, sur 32 communes du Libournais. » Site, page « Recrutement » : « Nous recrutons 6 auxiliaires de vie en CDI » (offre datée du 23/09/2026). Annonces : aucune. S2 · SAS · Annuaire : code 88.10A, tranche 20 à 49 salariés (2024), siège à Mérignac, 1 établissement. Site, page d'accueil : « Ménage, repassage et garde d'enfants à domicile. » Recrutement : « Agent d'entretien, temps partiel » (offre du 10/11/2026). Annonces : aucune. S3 · SARL · Annuaire : code 88.10A, tranche 20 à 49 salariés (2024), siège à Arcachon, 2 établissements (Arcachon, La Teste-de-Buch). Site, page « Qui sommes-nous » : « Membre d'un réseau national de franchise, nous accompagnons les seniors à domicile. » Annonces : jugement d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire publié le 14/10/2026.

1. Notez chaque compte sur les trois critères (1, 0 ou ?), en citant le passage qui justifie la note.
2. Appliquez les deux exclusions.
3. Repérez un signal daté pour chaque compte, ou écrivez « aucun ».
4. Rangez chaque compte : à préparer cette semaine, à surveiller, hors liste ou exclu.

Entraînement 1. Classer huit sources selon leurs feux

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Sophie, associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux, veut trouver des PME de 20 à 150 salariés sans DRH. Classez chaque source en vert, orange ou rouge, avec une phrase de justification.

LE SUPPORT

1. L'Annuaire des Entreprises, pour la tranche d'effectif.
2. Une extension qui télécharge en un clic 500 profils de dirigeants depuis une recherche LinkedIn.
3. La page « Rejoignez-nous » du site d'une PME.
4. Le profil LinkedIn d'un dirigeant, lu par Sophie.
5. Un fichier « dirigeants Gironde » trouvé sur un forum, sans auteur ni date.

6. Les annonces légales du BODACC.
7. Un courriel au format prenom.nom proposé par l'IA.
8. Un article de la presse régionale sur le déménagement d'une PME.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les sources 1, 3, 6 et 8 sont au vert
- [ ] La source 4 est à l'orange : lue à la main, rien de copié en série
- [ ] Les sources 2, 5 et 7 sont au rouge
- [ ] Chaque classement a sa justification

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Qualifier une PME pour Sophie

Niveau 2 · cas courant · 20 min

À partir des extraits recopiés ci-dessous, notez la PME sur les critères de Sophie en citant chaque passage, appliquez les exclusions, relevez le signal et rangez le compte.

LE SUPPORT

Critères de Sophie : (1) 20 à 149 salariés ; (2) aucune fonction RH dédiée visible ; (3) au moins deux offres d'emploi ouvertes en même temps ; (4) en Gironde. Exclusions : filiale d'un groupe doté d'une DRH ; cabinet RH ou agence d'intérim ; procédure collective.

Extraits relevés le 19/11/2026 pour le compte P7 :

Annuaire des Entreprises : SAS, code 33.12Z (réparation de machines et équipements mécaniques), tranche 50 à 99 salariés (2024), siège à Mérignac, 1 établissement. Annonces : transfert de siège à Mérignac publié le 03/06/2026.

Site, page « L'équipe » : « Notre direction : le président, la directrice administrative et financière, le directeur technique. »

Site, page « Carrières » : « Technicien de maintenance itinérant (H/F), CDI » publié le 15/10/2026 ; « Chef d'atelier (H/F) » publié le 04/11/2026 ; « Candidatures à adresser au président. »

Site, mentions légales : aucune mention d'un groupe ou d'une société mère.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les quatre critères sont notés 1, chacun avec sa citation
- [ ] Aucune exclusion ne s'applique, et la réponse le justifie
- [ ] Le signal retenu est daté (deux offres ouvertes, ou le premier poste d'encadrant)
- [ ] Le compte est rangé « à préparer cette semaine »

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La liste de la semaine de Thomas

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Voici la liste brute de douze sites que Thomas a relevée lundi. Appliquez ses trois filtres, rangez chaque site, et pour les sites retenus, dites quelles données personnelles il notera, d'où elles viendront, et ce qu'il ne notera pas.

LE SUPPORT

Critères de Thomas : agroalimentaire ou chimie ; site de 50 à 500 salariés ; Nouvelle-Aquitaine. Exclusions : procédure collective ; site qui a internalisé toute sa maintenance avec plus de 15 techniciens ; concurrent. Signal : offre de technicien de maintenance ouverte depuis plus d'un mois, ou arrêt de production relaté dans la presse.

L1 · laiterie, Deux-Sèvres, 100 à 199 salariés, offre de technicien publiée le 01/10/2026 et toujours en ligne.

L2 · fabricant de peintures, Gironde, 50 à 99 salariés, aucune offre, aucune actualité.

L3 · biscuiterie, Pyrénées-Atlantiques, 200 à 249 salariés, redressement judiciaire publié en septembre 2026.

L4 · entreprise de maintenance industrielle, Gironde, 20 à 49 salariés.

L5 · conserverie de poisson, Charente-Maritime, 50 à 99 salariés, article de presse du 28/10/2026 sur un incendie qui a arrêté une ligne.

L6 · plasturgie, Gironde, 100 à 199 salariés.

L7 · distillerie, Charente, 100 à 199 salariés, offre de technicien publiée le 12/11/2026.

L8 · chimie fine, Landes, 250 à 499 salariés, page carrières : « notre service maintenance de 22 techniciens ».

L9 · plats cuisinés, Lot-et-Garonne, 50 à 99 salariés, offre de technicien publiée le 15/09/2026, toujours en ligne.

L10 · boulangerie industrielle, Dordogne, 10 à 19 salariés.

L11 · charcuterie industrielle, Corrèze, 100 à 199 salariés, aucune offre.

L12 · engrais, Gironde, 50 à 99 salariés, nouveau directeur de site annoncé dans la presse le 05/11/2026.

Pour vous corriger seul

- [ ] L1, L5 et L9 sont à préparer cette semaine, avec leur signal daté
- [ ] L2, L7, L11 et L12 sont à surveiller, avec la raison (signal absent, trop récent ou hors liste des signaux)
- [ ] L3, L4 et L8 sont exclus, chacun par l'exclusion en cause ; L6 et L10 sont hors liste
- [ ] Les données personnelles notées se limitent à prénom, nom, fonction et coordonnée professionnelle, avec leur source
- [ ] Ce qui n'est pas noté est dit : téléphone personnel, profil privé, informations sans lien avec la fonction

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 4 · 3 entraînements

Le droit de la prospection par courriel et par SMS, en B2B et en B2C

Exercice : Classer les douze contacts de Claire

Claire veut lancer sa prospection de décembre. Classez chacun des douze contacts ci-dessous selon les feux, justifiez en une phrase, et dites ce qu'elle doit faire pour chacun. 1. Architecte associé d'une agence de 6 personnes à Bordeaux, adresse prénom.nom publiée sur le site de l'agence ; sujet : candidater ensemble à un concours. 2. Adresse contact@ d'un promoteur de 30 personnes ; sujet : présentation du bureau d'études. 3. Propriétaires d'un lotissement de Mérignac, numéros de portable relevés sur des annonces de vente ; SMS proposant un audit énergétique. 4. Responsable d'opérations d'un bailleur social, qui a donné sa carte de visite à Claire lors d'un salon ; sujet : études thermiques de réhabilitation. 5. Ancienne cliente particulière (audit de sa maison en 2025), case « je ne souhaite pas recevoir vos offres » proposée à la commande et laissée vide ; sujet : suivi des travaux de rénovation thermique. 6. Plombier entrepreneur individuel de 3 salariés, adresse en gmail.com affichée sur son site professionnel ; sujet : sous-traitance sur des chantiers de logements. 7. Directeur technique d'un promoteur, adresse au format prénom.nom proposée par l'IA ; sujet : délais d'études. 8. Assistante de programmes d'un promoteur, adresse professionnelle nominative ; sujet : audit énergétique de sa maison personnelle. 9. Architecte qui a répondu « non merci, plus de messages » en mai 2026 ; sujet : nouveau service. 10. Adresse info@ d'un cabinet de syndic de copropriété ; sujet : audits énergétiques de copropriétés. 11. Contact issu d'une liste louée « 2 000 architectes de Nouvelle-Aquitaine », origine et information des personnes inconnues. 12. Directrice d'un bureau de contrôle, rencontrée en réunion de chantier, qui a demandé par écrit la plaquette du bureau d'études.

1. Passez chaque contact dans l'arbre « Puis-je envoyer ce courriel ? ».
2. Attribuez un feu et une justification d'une phrase.
3. Pour les verts et les oranges, dites ce que le message doit contenir ; pour les rouges, ce que Claire fait à la place.
4. Repérez le contact qui ne relève pas de la prospection à froid.

Entraînement 1. Vérifier les mentions de trois messages

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Pour chacun des trois messages, dites s'il indique l'identité de l'émetteur, un moyen simple de refuser et un objet en rapport. Proposez la correction minimale.

LE SUPPORT

Message 1

Objet : Re : notre échange

Bonjour, je vous présente notre offre de maintenance des compresseurs pour votre site. Bien cordialement, l'équipe commerciale.

Message 2

Objet : Votre recrutement d'auxiliaires de vie

Bonjour [Prénom], votre offre de six postes publiée le 23 septembre montre une équipe qui grandit. Nos clients du Libournais planifient leurs interventions avec notre logiciel. Un échange de vingt minutes en janvier vous serait-il utile ?

Julien [Nom], commercial, [éditeur], Pessac, [numéro]

Message 3

Objet : Accompagnement RH des PME sans DRH

Bonjour [Prénom], vous recrutez un chef d'atelier : c'est souvent le premier poste d'encadrant. Je vous propose un point de vingt minutes.

Sophie [Nom], associée, [cabinet], Bordeaux

Pour ne plus recevoir nos messages, connectez-vous à votre espace client et modifiez vos préférences.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le message 1 est repéré pour son faux « Re : », son identité floue et l'absence de refus
- [ ] Le message 2 est repéré pour l'absence de refus seulement
- [ ] Le message 3 est repéré pour un refus trop compliqué (connexion à un espace)
- [ ] Chaque correction est minimale et précise

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Classer les huit contacts de Sophie

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sophie prépare une campagne de courriels. Classez chaque contact selon les feux, justifiez en une phrase, et dites ce qu'elle fait de chacun.

LE SUPPORT

1. Dirigeant d'une PME de 70 salariés à Mérignac, adresse nominative publiée dans un communiqué de presse de l'entreprise ; sujet : recrutement d'un chef d'atelier.
2. Ancien collègue de Sophie, devenu particulier retraité, adresse personnelle ; sujet : offre du cabinet pour les PME.
3. Gérante d'une SARL de 25 salariés, rencontrée lors d'une réunion d'un club d'entreprises, qui a donné sa carte ; sujet : entretiens annuels.
4. Responsable administrative d'une PME, adresse nominative ; sujet : stage de yoga organisé par une amie de Sophie.
5. Adresse rh@ d'une entreprise de 120 salariés ; sujet : accompagnement au recrutement.
6. Dirigeant qui a répondu « pas intéressé, ne me relancez pas » en juin 2026 ; sujet : nouvel atelier.
7. Expert-comptable indépendant, adresse professionnelle sur son site ; sujet : partenariat pour orienter ses clients.
8. Dirigeant dont l'adresse a été obtenue par une extension qui révèle les courriels des profils LinkedIn ; sujet : recrutement.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les contacts 1, 3, 5 et 7 sont au vert, avec identité et refus
- [ ] Le contact 2 est au rouge : particulier, sujet commercial
- [ ] Le contact 4 est au rouge : sujet sans lien avec sa fonction
- [ ] Le contact 6 est au rouge : opposition
- [ ] Le contact 8 est au rouge : source à proscrire

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Remettre d'aplomb la lettre d'information d'un éditeur

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

L'éditeur de Julien envoie chaque mois une lettre d'information commerciale à une liste unique décrite ci-dessous. Découpez la liste par origine, dites pour chaque segment si l'envoi est permis et à quelle condition, rédigez le pied de message et la phrase de la case à ajouter aux formulaires, et écrivez la procédure d'opposition en cinq lignes.

LE SUPPORT

Liste « Newsletter », 4 300 adresses, tenue dans l'outil d'envoi :

A. 180 clients (directeurs de services d'aide à domicile), adresses professionnelles.

B. 950 professionnels rencontrés sur des salons, cartes de visite scannées, jamais informés de l'usage de leur adresse.

C. 1 200 inscrits à un webinaire gratuit, dont une partie d'aidants familiaux (particuliers) ; le formulaire disait « En vous inscrivant, vous acceptez de recevoir nos offres ».

D. 1 500 adresses d'une liste louée en 2024, « directeurs ESMS France », origine non documentée.

E. 470 adresses qui ont cliqué sur « se désinscrire » ; leur désinscription a été perdue lors d'un changement d'outil.

La lettre n'a pas de lien de désinscription en un clic ; le pied dit seulement « Pour vous désinscrire, écrivez-nous ».

Pour vous corriger seul

- [ ] Le segment E est retiré immédiatement et réinscrit en opposition
- [ ] Le segment D est suspendu faute de preuve d'information
- [ ] Le segment C est découpé : professionnels d'un côté, particuliers de l'autre, faute de consentement valable
- [ ] Le segment B reçoit d'abord un message d'information avec possibilité de refus
- [ ] Le pied de message et la case de formulaire sont rédigés
- [ ] La procédure d'opposition tient en cinq lignes et couvre toute l'équipe

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 5 · 3 entraînements

Le démarchage téléphonique, Bloctel et le consentement préalable

Exercice : Trier la liste d'appels de Thomas et écrire son ouverture

Thomas prépare sa séance d'appels du mardi 24 novembre 2026. Voici sa liste, décrite sans nom ni numéro. Pour chaque ligne, dites s'il appelle, s'il reporte ou s'il renonce, avec la raison. Écrivez ensuite l'ouverture de son appel au responsable de la ligne 1 et la phrase à dire au refus. 1. Responsable maintenance d'une conserverie de 130 salariés dans les Landes, standard du site trouvé sur son site internet ; signal : offre de technicien de maintenance publiée le 08/10/2026, toujours en ligne. 2. « M. et Mme [nom], [commune de Gironde] », mobile relevé dans un annuaire de particuliers ; sujet : entretien de chaudière. 3. Directeur d'un site chimique de 120 salariés en Charente-Maritime, ligne directe publiée dans un communiqué de l'entreprise ; sujet : contrat de maintenance préventive. 4. Responsable maintenance qui a dit « ne me rappelez plus » le 3 novembre 2026. 5. Directeur d'un site de plats cuisinés, déjà appelé quatre fois depuis le 30 octobre, sans réponse. 6. Portable personnel d'un responsable maintenance, trouvé sur un forum de passionnés de mécanique. 7. Contact qui a rempli le formulaire du site de Thomas hier pour un devis de maintenance de compresseurs, entreprise de 30 salariés à Bègles. 8. Responsable technique d'un client sous contrat ; sujet : renouvellement du contrat en janvier. 9. « Jean, mécanicien », mobile issu d'un fichier de visiteurs d'un salon, sans entreprise indiquée. 10. Standard d'une usine de 300 salariés en Gironde ; appel prévu samedi à 10 h « parce que le directeur est plus disponible ».

1. Passez chaque ligne dans l'arbre « Puis-je appeler ce numéro ? ».
2. Classez : appeler mardi, reporter, renoncer ; justifiez en une phrase.
3. Repérez les lignes qui pourraient être des particuliers.
4. Écrivez l'ouverture de l'appel de la ligne 1, vingt secondes au plus, et la phrase de refus.

Entraînement 1. Vrai ou faux sur le démarchage téléphonique

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Dites si chaque affirmation est vraie ou fausse, et corrigez les fausses en une phrase avec la règle en cause.

LE SUPPORT

1. Depuis le 11 août 2026, il suffit qu'un consommateur ne soit pas inscrit sur Bloctel pour l'appeler.
2. Un consentement au démarchage vaut un an au plus.
3. Un professionnel peut appeler un consommateur pour lui demander son accord.
4. Le retrait du consentement peut se faire oralement, pendant un appel.

5. Un consommateur qui a consenti peut être appelé le samedi matin.
6. Appeler un responsable maintenance pour son activité exige son consentement préalable.
7. Un numéro masqué est permis si l'appelant se présente dès le début.
8. Un contrat conclu après un démarchage illicite d'un consommateur est nul.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les affirmations 2, 4 et 8 sont vraies
- [ ] Les affirmations 1, 3, 5, 6 et 7 sont fausses
- [ ] Chaque correction cite la règle en cause
- [ ] L'affirmation 6 est corrigée en distinguant consommateur et professionnel

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. L'ouverture de Sophie pour un dirigeant de PME

Niveau 2 · cas courant · 15 min

À partir de la fiche compte ci-dessous, écrivez l'ouverture de l'appel de Sophie (vingt secondes au plus) et la phrase à dire au refus. Contrôlez-les avec les critères.

LE SUPPORT

Fiche compte P7, extraits

1. Le compte : SAS, réparation de machines et équipements mécaniques, 50 à 99 salariés (2024), Mérignac.

3. Le signal : offre « Chef d'atelier (H/F) » publiée le 04/11/2026 sur le site, candidatures adressées au président.

4. L'interlocuteur : le président, standard de l'entreprise publié sur le site.

6. L'angle : le premier recrutement d'un encadrant intermédiaire est-il géré par le président seul ?

7. Le canal permis : téléphone à un professionnel pour son activité, information et opposition notée.

Sophie : associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux.

Pour vous corriger seul

- [ ] L'ouverture donne prénom, nom, cabinet et nature commerciale de l'appel
- [ ] La raison de l'appel cite le signal daté
- [ ] La question finale laisse vraiment le choix de continuer
- [ ] La phrase de refus confirme l'absence de rappel et l'inscription
- [ ] Le tout se dit en vingt secondes au plus

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La campagne d'appels d'un menuisier de fenêtres

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Une entreprise vous soumet sa campagne d'appels pour l'hiver. Relevez chaque manquement avec l'article en cause, puis proposez une campagne conforme qui garde l'objectif commercial : B2B, demandes entrantes et clients sous contrat.

LE SUPPORT

Entreprise de menuiserie PVC et aluminium, 25 salariés, Mérignac : remplacement de fenêtres chez les particuliers, chantiers pour des syndics et des bailleurs.

Campagne prévue :

- Appeler 3 000 particuliers de Gironde à partir d'un fichier acheté « propriétaires de maisons de plus de 20 ans », pour proposer le remplacement des fenêtres « afin de réduire la facture de chauffage ».
- Formulaire du site : « En nous contactant, vous acceptez d'être rappelé pour nos offres pendant trois ans », case cochée par défaut.
- Appels le samedi de 9 h à 12 h, « quand les gens sont chez eux ».
- Les commerciaux appellent depuis leur portable personnel, en numéro masqué.
- Un agent vocal d'IA relance automatiquement ceux qui n'ont pas répondu, sans se présenter comme une IA.
- Aucun registre des refus ; les demandes de devis reçues par le site sont rappelées « quand quelqu'un a le temps ».

Pour vous corriger seul

- [ ] Le fichier de particuliers est écarté : accord préalable absent et secteur des économies d'énergie exclu
- [ ] Le formulaire est corrigé : case non cochée, un an au plus, pas de rappel « pour nos offres » en général
- [ ] Les créneaux, le numéro masqué et l'agent vocal sont traités avec leur référence
- [ ] Les demandes de devis sont rappelées sous cinq jours ouvrables, preuve gardée
- [ ] La campagne proposée vise syndics, bailleurs et clients, avec un registre des refus

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 6 · 3 entraînements

Fichiers achetés, outils d'enrichissement et information des personnes

Exercice : Trier l'offre de 12 000 directeurs reçue par Julien

Julien a reçu le courriel suivant d'un courtier : « Bonjour, nous vous proposons notre fichier de 12 000 directeurs et directrices de structures d'aide à domicile, toute la France, avec nom, prénom, fonction, adresse de courriel vérifiée et téléphone direct. Données issues de sources publiques et de nos partenaires, conformes au RGPD. Prix : 1 800 € HT, usage illimité. Échantillon de 50 lignes offert. » Sa cible tient en deux régions, Nouvelle-Aquitaine et Occitanie. Son éditeur n'a jamais acheté de fichier. Décidez s'il peut l'acheter en l'état, préparez les questions au vendeur, dites ce qu'il fait de l'échantillon et écrivez la phrase d'information qu'il emploierait si le fichier passait le tri.

1. Passez l'offre dans les cinq questions du schéma « Ce fichier est-il utilisable ? » et notez la première qui reste sans réponse.
2. Relevez chaque affirmation de l'offre qui ne prouve rien et transformez-la en question.
3. Dites ce que Julien fait de l'échantillon de 50 lignes, et pourquoi il ne le colle pas dans une IA.
4. Écrivez la phrase d'information de son premier courriel, source comprise.
5. Proposez une solution de rechange si le vendeur ne répond pas.

Entraînement 1. Compléter le premier courriel de Thomas

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Le premier courriel ci-dessous part vers un responsable maintenance dont l'adresse vient d'un annuaire d'adhérents loué par Thomas à une association professionnelle régionale. Il manque l'information prévue par l'article 14 du RGPD. Ajoutez-la en 45 mots au plus, sans toucher au reste.

LE SUPPORT

Objet : arrêts de ligne sur votre site de Saint-Sever

Bonjour Monsieur [nom],

Votre offre de technicien de maintenance en électromécanique est en ligne depuis sept semaines sur le site de votre groupe. Chez nos clients agroalimentaires de Nouvelle-Aquitaine, ce type de poste ouvert coïncide souvent avec des arrêts de ligne plus fréquents.

Nous assurons la maintenance préventive de lignes de conditionnement depuis Bassens, avec une astreinte de 4 heures.

Seriez-vous d'accord pour un échange de 15 minutes la semaine prochaine ?

Thomas [nom], chargé de développement, [entreprise], [numéro]

Pour vous corriger seul

- [ ] La source de l'adresse est nommée précisément (annuaire de l'association, loué le [date])
- [ ] La raison de l'envoi est liée à la fonction de la personne
- [ ] Un moyen simple de refuser est donné
- [ ] Un lien vers la politique de confidentialité porte le détail
- [ ] L'ajout tient en 45 mots au plus

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Analyser l'annonce d'un vendeur de fichiers

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Claire, gérante d'un bureau d'études fluides et thermique de 14 personnes à Mérignac, trouve l'annonce ci-dessous. Elle vise des promoteurs, architectes et bailleurs sociaux de Gironde et des Landes. Relevez chaque point qui empêcherait l'usage du fichier, rédigez les questions à poser, et dites quelle partie du fichier, au mieux, pourrait servir.

LE SUPPORT

« Fichier BTP Sud-Ouest 2026 : 8 500 contacts décideurs (promoteurs, architectes, maîtres d'ouvrage, syndics, particuliers porteurs de projet de construction). Courriels nominatifs et génériques, mobiles, adresses postales. Données collectées sur nos sites partenaires et enrichies par intelligence artificielle. 100 % RGPD. Location 1 envoi : 690 € HT. Achat définitif : 2 400 € HT. Mise à jour annuelle. Paiement par carte, livraison immédiate en CSV. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Les particuliers porteurs de projet sont écartés pour tout courriel ou SMS faute de consentement prouvé pour Claire
- [ ] « Enrichies par intelligence artificielle » est identifié comme une adresse devinée ou recoupée, sans information des personnes
- [ ] Au moins cinq questions précises sont posées (origine, date, mention, partenaires, oppositions)
- [ ] La différence entre location d'un envoi et achat définitif est expliquée
- [ ] La partie au mieux utilisable est limitée aux professionnels de la cible, sur pièces

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Remettre d'aplomb un import de 640 contacts

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Un installateur de bornes de recharge de 12 salariés à Canéjan a importé d'un coup dans son CRM les 640 contacts décrits ci-dessous, et prévoit une campagne de courriels lundi. Vous êtes chargé de la remettre d'aplomb avant l'envoi. Classez chaque lot selon les feux du canal, dites ce qui est

gardé, supprimé ou mis en attente, écrivez la phrase d'information du premier message et la règle de la liste d'opposition.

LE SUPPORT

Lot A, 210 contacts : gestionnaires de flottes d'entreprises de Nouvelle-Aquitaine, fichier acheté en 2025 à un éditeur de presse professionnelle, qui a fourni la mention d'information et la case d'opposition de ses abonnés, datées.

Lot B, 180 contacts : dirigeants de PME, adresses et mobiles ajoutés par une extension d'enrichissement testée par un commercial parti depuis.

Lot C, 150 contacts : particuliers qui ont demandé un devis de borne sur un site de mise en relation ; le formulaire portait une case décochée « J'accepte d'être contacté par les installateurs partenaires », avec la liste nommée des partenaires, dont l'installateur.

Lot D, 100 contacts : adresses contact@ et accueil@ de syndics de copropriété de Gironde, relevées sur leurs sites.

Aucune liste d'opposition n'existe. Le premier message prévu ne dit pas d'où viennent les adresses.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le lot A est gardé, avec la source nommée et la date dans chaque fiche
- [ ] Le lot B est supprimé ou mis en attente, mobiles effacés, faute de source et d'information
- [ ] Le lot C est traité comme des particuliers ayant consenti pour l'installateur, pour l'objet de leur demande, et la question du téléphone est renvoyée à la règle du consentement préalable
- [ ] Le lot D est identifié hors du régime des adresses nominatives, mais peu utile
- [ ] La phrase d'information nomme la source propre à chaque lot
- [ ] La liste d'opposition est créée avant l'envoi et consultée avant chaque import

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 7 · 3 entraînements

Préparer un compte et un interlocuteur en dix minutes, sans inventer un seul fait

Exercice : La fiche de Claire pour un promoteur de Bordeaux Bastide

Claire, gérante d'un bureau d'études fluides et thermique de 14 personnes à Mérignac, prépare un promoteur de 30 personnes installé à Bordeaux Bastide. Elle a lu les trois extraits ci-dessous le 19/11/2026. Remplissez sa fiche compte (cases 3 à 8) sans ajouter un seul fait, écrivez trois hypothèses en questions et dites ce qui reste « non trouvé ». Extrait 1, site du promoteur, page « Le groupe » : « Fondé en 2009, notre groupe conçoit et réalise des programmes de logements collectifs et de bureaux en Gironde. Nos 30 collaborateurs, installés à Bordeaux Bastide, livrent en moyenne 250 logements par an. Depuis 2024, chacun de nos programmes vise une performance environnementale supérieure aux exigences réglementaires. » Extrait 2, offre d'emploi publiée le 28/10/2026 sur le site du promoteur : « Responsable technique de programmes (H/F), CDI, Bordeaux. Rattaché(e) au directeur technique, vous suivez les études de conception, dont les études thermiques et fluides confiées à nos bureaux d'études partenaires, et pilotez les entreprises jusqu'à la livraison. Trois programmes entrent en conception en 2027. » Extrait 3, article de presse régionale du 05/11/2026 : « Le promoteur bordelais a déposé le permis de construire d'un programme de 64 logements à Floirac, sur une ancienne friche artisanale. Antoine L., directeur technique, explique vouloir "raccourcir les délais d'études" après "un chantier livré avec quatre mois de retard en 2025". »

1. Choisissez le signal le plus récent et notez la date du fait.
2. Relevez trois faits vérifiés au plus, chacun avec sa phrase exacte et son extrait.
3. Remplissez l'interlocuteur avec sa source, et notez ce qui manque.
4. Écrivez trois hypothèses sous forme de questions, sans reprocher le retard de 2025.
5. Indiquez le canal permis et la prochaine action datée.

Entraînement 1. Trier huit phrases d'une fiche

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici huit phrases proposées par une IA pour la fiche d'un transporteur frigorifique de 70 salariés à Saint-Jean-d'Illac. Pour chacune, dites : fait vérifié (avec sa source), supposition à transformer en question, ou à retirer.

LE SUPPORT

1. « Le transporteur recrute trois conducteurs poids lourds » (page carrières, offre du 04/11/2026).
2. « L'entreprise traverse une période de croissance. »

3. « Le directeur d'exploitation vient d'avoir un enfant » (publication personnelle sur LinkedIn).
4. « Un nouvel entrepôt frigorifique ouvrira à Cestas au printemps 2027 » (article de presse régionale du 30/10/2026).
5. « Chiffre d'affaires : 11 M€. »
6. « Leur logiciel de gestion des tournées est vieillissant. »
7. « La flotte compte 45 porteurs et semi-remorques » (page « Notre flotte » du site, non datée).
8. « Adresse du directeur : [prénom.nom@entreprise.fr]. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Les phrases 1, 4 et 7 sont classées en faits vérifiés, avec leur source
- [ ] Les phrases 2 et 6 deviennent des questions
- [ ] La phrase 3 est retirée (vie privée)
- [ ] Les phrases 5 et 8 sont retirées faute de source (l'IA ne devine ni un chiffre d'affaires ni une adresse)

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Remplir la fiche d'une PME de transport pour Sophie

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sophie, associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux, prépare une PME de transport de voyageurs de 60 salariés à Mérignac, sans DRH. Remplissez les cases 3 à 8 de sa fiche à partir des trois extraits ci-dessous, lus le 19/11/2026, avec trois hypothèses en questions.

LE SUPPORT

Extrait 1, site de la PME, page « Qui sommes-nous » : « Entreprise familiale fondée en 1987, nous assurons des transports scolaires, des lignes régulières pour le compte du réseau régional et des voyages de groupe. Notre équipe compte une soixantaine de conducteurs et d'agents. »

Extrait 2, offre d'emploi publiée le 06/11/2026 : « Assistant(e) ressources humaines et paie (H/F), CDI. Rattaché(e) directement au gérant, vous gérez la paie de 60 salariés, le suivi des visites médicales et des formations obligatoires des conducteurs, et le recrutement. Première expérience en RH souhaitée. »

Extrait 3, article de presse régionale du 12/11/2026 : « Le transporteur mérignacais a remporté deux nouvelles lignes scolaires pour la rentrée 2027. Son gérant, Patrick D., évoque "une dizaine de recrutements de conducteurs d'ici l'été". »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le signal est daté au jour du fait (lignes remportées, article du 12/11/2026)
- [ ] L'interlocuteur est le gérant, avec sa source (extrait 3)
- [ ] Trois faits vérifiés au plus, chacun avec sa phrase exacte
- [ ] Les hypothèses sont des questions liées au recrutement et à l'absence de DRH
- [ ] Aucune adresse ni aucun chiffre absent des extraits

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Auditer une fiche rédigée par une IA sans sources

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Un collègue de Claire a demandé à une IA, sans recherche web ni extraits, de « préparer la fiche d'un bailleur social des Landes ». Le résultat est recopié ci-dessous, avec les deux seules pages que Claire a lues depuis. Relevez chaque affirmation qui ne résiste pas aux pages, réécrivez la fiche (cases 3 à 6) et rédigez la demande de relecture qu'il aurait dû faire.

LE SUPPORT

Fiche produite par l'IA :

« Bailleur social de 85 salariés basé à Mont-de-Marsan, patrimoine de 9 500 logements. Directeur du patrimoine : [prénom et nom donnés par l'IA], joignable à [adresse donnée par l'IA sur le modèle prénom.nom@bailleur]. Chiffre d'affaires 2025 : 38 M€. Le bailleur lance un plan de rénovation énergétique de 1 200 logements en 2026, ce qui montre qu'il manque de bureaux d'études. Son directeur est très actif sur LinkedIn et sensible aux sujets climatiques. Angle : vous aider à tenir les délais de votre plan de rénovation. »

Page 1, site du bailleur, page « Notre patrimoine », lue le 19/11/2026 : « Nous gérons plus de 7 000 logements dans les Landes. Notre plan stratégique prévoit la réhabilitation thermique de 800 logements d'ici 2030. »

Page 2, avis de marché publié le 07/11/2026 : « Accord-cadre de maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation thermique de logements collectifs, quatre lots géographiques. Date limite de remise des offres : 15/12/2026. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nom, l'adresse de courriel et le chiffre d'affaires sont retirés (aucune source)
- [ ] Les chiffres de patrimoine et du plan sont corrigés d'après la page 1 (7 000 logements, 800 d'ici 2030)
- [ ] « Il manque de bureaux d'études » et « sensible aux sujets climatiques » sont identifiés comme des déductions
- [ ] Le signal retenu est l'avis de marché du 07/11/2026, avec sa date limite
- [ ] L'angle est une question qui ne contredit pas la mise en concurrence en cours
- [ ] La demande de relecture compare chaque phrase aux pages et n'ajoute rien

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 8 · 3 entraînements

Écrire un premier message court et réellement personnalisé

Exercice : Le premier message de Julien à une association d'aide à domicile d'Agen

Julien, commercial d'un éditeur de logiciel de planification pour services d'aide à domicile (22 personnes à Pessac), a préparé la fiche ci-dessous. Écrivez trois objets, puis son premier courriel de 90 mots environ, faites-le passer par les six questions du schéma « Puis-je l'envoyer ? » et ajoutez la signature et la phrase de refus. Fiche compte (cases 3 à 8) : 3. Signal : « Les deux associations uniront leurs services au 1er janvier 2027 » (article de presse locale du 14/10/2026). Nouvelle directrice en poste depuis septembre 2026 (page actualités du site). 4. Interlocutrice : la directrice, prénom et nom relevés sur la page actualités ; adresse professionnelle nominative relevée sur la page « Contact » du site, le 19/11/2026. 5. Faits vérifiés : « plus de 700 bénéficiaires » (page d'accueil, lue le 19/11/2026) ; union des services au 1er janvier 2027 (article du 14/10/2026). 6. Hypothèses : l'union oblige-t-elle à réunir deux plannings ? Les deux structures emploient-elles le même logiciel ? 7. Canal : courriel professionnel nominatif, objet lié à sa fonction (B2B, information et opposition). 8. Historique : aucun contact. Preuve dont Julien dispose : un service d'aide à domicile de 90 salariés en Dordogne a réuni deux plannings dans le logiciel en six semaines, en 2025.

1. Proposez trois objets de 3 à 6 mots qui parlent de l'union des services.
2. Écrivez le message en cinq phrases, en citant seulement des faits de la fiche.
3. Appliquez le test du transfert et celui du téléphone, et notez le résultat.
4. Parcourez les six questions du schéma « Puis-je l'envoyer ? ».
5. Ajoutez la signature et la phrase d'information et de refus.

Entraînement 1. Les défauts d'un message reçu

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici un message reçu par la dirigeante d'une imprimerie de 18 salariés à Bègles. Relevez ses défauts au regard des cinq phrases du premier message, puis appliquez le test du message transféré.

LE SUPPORT

Objet : Opportunité pour votre entreprise

Bonjour,

J'espère que ce message vous trouve en pleine forme. J'ai été très impressionné par votre parcours et par le dynamisme de votre entreprise.

Nous sommes une agence spécialisée dans la transformation digitale des PME, avec plus de 300 clients satisfaits partout en France. Nos solutions innovantes permettent de gagner en visibilité, en efficacité et en rentabilité.

Je me permets de vous joindre notre plaquette de présentation ainsi que trois études de cas.

Seriez-vous disponible pour un appel de 45 minutes cette semaine afin que je puisse vous présenter notre accompagnement ?

Bien cordialement,

Kevin, Business Developer

Pour vous corriger seul

- [ ] L'absence de signal propre au compte est relevée
- [ ] Le compliment et la formule d'introduction sont relevés
- [ ] La preuve « 300 clients satisfaits » est jugée invérifiable
- [ ] La pièce jointe et la demande de 45 minutes sont relevées
- [ ] Le test du transfert est appliqué : le message vaut pour n'importe quelle PME
- [ ] L'absence d'identité complète, de source de l'adresse et de moyen de refuser est relevée

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Écrire le message du menuisier au cabinet d'architectes

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Marc dirige une menuiserie d'agencement de 6 personnes à Pessac. Écrivez son premier message (90 mots environ), trois objets, et le tableau de ses lignes avec leur source, à partir de la fiche ci-dessous.

LE SUPPORT

Fiche compte, cabinet d'architectes de 8 personnes à Bordeaux :

3. Signal : « Marché de maîtrise d'œuvre pour l'extension d'un groupe scolaire, attribué au cabinet » (avis d'attribution du 03/11/2026).

4. Interlocutrice : l'architecte associée, citée comme mandataire dans l'avis ; adresse nominative relevée sur le site du cabinet le 19/11/2026.

5. Faits vérifiés : « Nos réalisations privilégient le bois et les matériaux biosourcés » (page projets, non datée).

6. Angle : un avis de menuisier sur la faisabilité et les coûts des aménagements intérieurs en bois, en phase de conception, serait-il utile ?

7. Canal : courriel professionnel nominatif, objet lié à sa fonction.

Preuve dont Marc dispose : en 2025, il a fabriqué et posé les bancs, casiers et bibliothèques en chêne d'une médiathèque de 400 m² en Gironde, pour un autre architecte.

Pour vous corriger seul

- [ ] La première phrase cite le marché attribué, avec sa nature (maîtrise d'œuvre)
- [ ] L'hypothèse est une question sur les aménagements intérieurs en bois

- [ ] La preuve reprend la médiathèque sans rien ajouter
- [ ] Le message ne laisse pas entendre que Marc vise le futur marché de travaux
- [ ] Le message fait entre 60 et 120 mots, sans pièce jointe ni lien de suivi

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Auditer et réécrire le message d'un collègue

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Un commercial de l'éditeur de Julien a fait écrire par une IA le message ci-dessous, prêt à partir vers 150 directrices de services d'aide à domicile. Relevez chaque problème (structure, faits, pièce jointe, liens, suivi, mentions), réécrivez le message pour la structure de Bergerac décrite dans la fiche, et rédigez le bloc d'interdits que l'équipe ajoutera désormais à toutes ses demandes.

LE SUPPORT

Message de l'IA :

« Objet : Révolution dans la planification de vos équipes

Chère Madame,

Je me permets de vous contacter car j'ai été bluffé par l'excellence de votre structure, reconnue comme l'une des plus performantes de la région. Comme 85 % des directrices, vous perdez sans doute plus de 10 heures par semaine sur vos plannings.
Notre logiciel, leader du marché, vous fera gagner 30 % de temps dès le premier mois. Découvrez notre vidéo de démonstration [lien], nos tarifs [lien] et nos avis clients [lien]. Vous trouverez aussi notre brochure en pièce jointe.
Je vous propose une démonstration d'une heure mardi à 14 h.

Cordialement »

Réglages de l'outil d'envoi : suivi des ouvertures activé, suivi des clics activé.

Fiche du compte de Bergerac : service d'aide à domicile, association de 60 salariés ; signal, offre d'emploi « Responsable de secteur » publiée le 10/11/2026, qui mentionne « la gestion des plannings de 45 intervenants sur 28 communes » ; adresse nominative de la directrice relevée sur la page Contact du site le 19/11/2026. Preuve disponible : un service de 50 salariés en Lot-et-Garonne a réduit d'environ deux heures par semaine le temps de construction des plannings, mesuré par sa directrice sur trois mois en 2025.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le compliment, la statistique « 85 % » et « 10 heures » sont identifiés comme inventés
- [ ] « Leader du marché » et « 30 % dès le premier mois » sont jugés indéfendables
- [ ] Les trois liens, la pièce jointe et le suivi des ouvertures et des clics sont retirés
- [ ] Le message réécrit part du signal de Bergerac et reprend la preuve sans l'enjoliver
- [ ] La signature, la source de l'adresse et le moyen de refuser sont ajoutés
- [ ] Le bloc d'interdits est réutilisable et couvre faits, formules et pièces jointes

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 9 · 3 entraînements

Une séquence de relances raisonnable, et le moment de s'arrêter

Exercice : La suite de la séquence de Claire

Claire, gérante d'un bureau d'études fluides et thermique de 14 personnes à Mérignac, a envoyé le 24/11/2026 ce premier message au directeur technique d'un promoteur de 30 personnes à Bordeaux Bastide : « Bonjour Monsieur [nom], vous avez déposé le permis de construire de 64 logements à Floirac et souhaitez, d'après la presse du 5 novembre, raccourcir les délais d'études. Avec trois programmes qui entrent en conception en 2027, les études fluides sont-elles le poste qui pèse le plus sur ces délais ? Sur un programme de 48 logements à Mérignac en 2025, nous avons rendu les études thermiques et fluides de l'avant-projet en trois semaines. Quinze minutes pour en parler vous seraient-elles utiles, ou préférez-vous recevoir le planning type que nous avions suivi ? » Éléments nouveaux disponibles : l'offre d'emploi du promoteur indique que les études thermiques et fluides sont « confiées à nos bureaux d'études partenaires » ; Claire peut envoyer une liste de contrôle d'une page des pièces à réunir pour lancer des études fluides. Le directeur technique a un profil LinkedIn ; son numéro direct n'est pas connu, le standard l'est. Écrivez les touches 2 à 4 avec leurs dates, puis traitez la réponse reçue le 03/12/2026 : « Je suis sur chantier jusqu'au 12, renvoyez-moi votre liste après. »

1. Datez les touches 2, 3 et 4 à partir du 24/11/2026.
2. Écrivez la relance avec un seul élément nouveau, dans le même fil.
3. Choisissez le canal de la touche 3 et écrivez-la.
4. Écrivez le message de clôture.
5. Passez la réponse du 03/12 dans le schéma « La séquence continue-t-elle ? » et rédigez la suite.

Entraînement 1. Classer six réponses

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Voici six réponses reçues par Thomas au cours de ses séquences. Pour chacune, dites ce que devient la séquence (arrêt et réponse à la main, suspension, sommeil de six mois, liste d'opposition, nouvelle fiche).

LE SUPPORT

1. « Envoyez-moi votre trame, je regarde ça la semaine prochaine. »
2. « Je suis en congés jusqu'au 4 janvier. »
3. « Pas intéressé, merci. »
4. « Je ne travaille plus sur ce site depuis octobre. »
5. « Ne m'écrivez plus, s'il vous plaît. »

6. « Ce n'est pas moi, voyez avec notre responsable des travaux neufs. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La réponse 1 arrête la séquence et appelle une réponse à la main avec la trame
- [ ] La réponse 2 suspend la séquence jusqu'au retour
- [ ] La réponse 3 ferme le compte pour six mois
- [ ] La réponse 4 arrête la séquence et appelle une nouvelle fiche pour le successeur
- [ ] La réponse 5 entre le jour même dans la liste d'opposition
- [ ] La réponse 6 arrête la séquence et ouvre une nouvelle fiche pour le collègue désigné

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Réécrire trois mauvaises relances

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Un commercial de l'entreprise de Thomas a écrit les trois relances ci-dessous pour un site de production chimique de 220 salariés près de Lacq. Réécrivez-les en touches 2 et 4 d'une séquence conforme (la touche 3 étant un appel), avec un élément nouveau pour la relance.

LE SUPPORT

Fiche du compte : signal, offre d'emploi « Technicien de maintenance mécanique » publiée le 15/10/2026, toujours en ligne ; fait, « arrêt technique annuel prévu en mars 2027 » (page actualités du site, 03/11/2026) ; ressource disponible : une liste de contrôle de préparation d'arrêt technique, deux pages.

Relance A : « Bonjour, je reviens vers vous suite à mon précédent message resté sans réponse. Avez-vous pu en prendre connaissance ? »

Relance B : « RE : Maintenance. Petit rappel, nos équipes sont disponibles dès maintenant. »

Relance C : « Dernière chance. Sans retour de votre part d'ici vendredi, je considérerai que le sujet ne vous intéresse pas. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La relance réécrite apporte l'arrêt technique de mars 2027 ou la liste de contrôle comme élément nouveau
- [ ] Aucune des formules interdites ne subsiste
- [ ] Le faux « RE : » disparaît
- [ ] La clôture ne culpabilise pas et laisse la porte ouverte
- [ ] Les deux textes tiennent dans les longueurs du tableau des touches

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Reprendre la séquence automatique d'un collègue

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Un commercial de l'éditeur de Julien a configuré dans un outil de séquence le scénario ci-dessous, puis a quitté l'entreprise. Vous le reprenez. Relevez ce qui contredit la méthode, réécrivez les règles de la séquence et traitez les cinq comptes de la liste.

LE SUPPORT

Scénario « Directrices SAAD » :

- 7 courriels en 21 jours (J0, J+2, J+5, J+8, J+12, J+16, J+21), envoyés automatiquement à 8 h.
- Objets des relances : « RE : » suivi de l'objet du premier message.
- Arrêt automatique : désactivé (« pour ne pas rater les réponses tardives »).
- Les contacts sans réponse sont remis dans le scénario au début de chaque mois.
- Suivi des ouvertures et des clics : activé.

Cinq comptes au 01/12/2026 :

A. A répondu le 26/11 : « Intéressée, rappelez-moi après le 15. » Le scénario lui a encore envoyé deux courriels depuis.

B. Réponse automatique : congé maternité jusqu'en mars.

C. A répondu le 20/11 : « Retirez-moi de votre liste. » Elle est toujours dans le scénario.

D. Aucune réponse après les 7 courriels ; remise prévue dans le scénario le 01/12.

E. Adresse en erreur : « destinataire inconnu ».

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nombre de touches, l'envoi automatique, l'absence d'arrêt sur réponse, le faux « RE : », la remise mensuelle et le suivi sont relevés
- [ ] Le compte A reçoit des excuses courtes et le rappel demandé après le 15
- [ ] Le compte B est suspendu jusqu'en mars, sans touche entre-temps
- [ ] Le compte C entre dans la liste d'opposition aujourd'hui, avec une confirmation et des excuses
- [ ] Le compte D passe en sommeil de six mois au lieu d'être remis dans le scénario
- [ ] Le compte E sort du scénario, et l'adresse n'est pas devinée à nouveau

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 10 · 3 entraînements

Prospecter sur LinkedIn dans les règles, sans outil qui agit à votre place

Exercice : Le profil de Claire et ses trois gestes vers un directeur technique

Claire, gérante d'un bureau d'études fluides et thermique de 14 personnes à Mérignac, cible les promoteurs, architectes et bailleurs sociaux de Gironde et des Landes. Son titre LinkedIn actuel : « Gérante chez [nom du bureau d'études] ». Sa section Infos actuelle : « Ingénieure de formation, passionnée par la performance énergétique, je dirige depuis 2015 une équipe dynamique au service de nos clients. Nous intervenons sur tous types de projets. Contactez-moi pour en savoir plus. » Ses preuves défendables : études thermiques et fluides de l'avant-projet rendues en trois semaines sur un programme de 48 logements à Mérignac en 2025 ; 14 personnes dont 9 ingénieurs ; plus de 60 programmes de logements collectifs suivis depuis 2015. Elle veut ensuite approcher le directeur technique d'un promoteur de 30 personnes à Bordeaux Bastide, qui a publié la semaine dernière sur LinkedIn un texte sur les délais d'études des programmes de logements. Réécrivez son titre et sa section Infos, décrivez les trois gestes avant le message, et écrivez le message après acceptation.

1. Proposez un titre : problème réglé, pour qui, une preuve.
2. Réécrivez la section Infos en 120 mots au plus, en commençant par l'acheteur.
3. Décrivez les gestes consulter, commenter, inviter, avec leur contenu et leur espacement.
4. Écrivez le message après acceptation, 60 mots au plus, sans lien.
5. Dites si Claire a besoin de Sales Navigator, sachant qu'elle prépare une vingtaine de comptes par mois.

Entraînement 1. Classer huit pratiques LinkedIn

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Classez chaque pratique ci-dessous en vert, orange ou rouge selon le schéma de la leçon, avec une phrase de justification.

LE SUPPORT

1. Consulter le profil d'un directeur d'usine avant de l'appeler.
2. Installer une extension qui visite 200 profils par jour à votre place.
3. Inviter un prospect sans note après avoir commenté sa publication.
4. Envoyer le même message de présentation à 150 relations le même jour.
5. Écrire un InMail court à une personne hors de vos relations, sur un fait de sa fiche compte.
6. Brancher un outil qui relance automatiquement les personnes qui ont accepté.
7. Recopier à la main l'adresse affichée sur le profil d'un compte qualifié, pour lui écrire un courriel B2B.

8. Enregistrer un prospect dans Sales Navigator pour suivre ses actualités.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les pratiques 1, 3 et 8 sont en vert
- [ ] Les pratiques 5 et 7 sont en orange, avec la condition qui les rend acceptables
- [ ] Les pratiques 2, 4 et 6 sont en rouge
- [ ] Chaque justification cite la règle (section 8.2, spam, information au premier message)

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Réécrire le profil de Julien

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Julien est commercial d'un éditeur de logiciel de planification pour services d'aide à domicile, 22 personnes à Pessac. Réécrivez son titre et sa section Infos pour des directrices et directeurs de services d'aide à domicile de Nouvelle-Aquitaine et d'Occitanie.

LE SUPPORT

Titre actuel : « Account Executive SaaS | Growth | Passionné de tech »

Section Infos actuelle : « Après 6 ans dans la vente B2B, j'ai rejoint une scale-up innovante qui transforme le secteur médico-social. Curieux et orienté résultats, j'aime aider mes clients à atteindre leurs objectifs. Contactez-moi pour une démo. »

Preuves défendables : environ 140 services d'aide à domicile clients ; un service de 90 salariés en Dordogne a réuni deux plannings en six semaines en 2025 ; un service de 50 salariés en Lot-et-Garonne a gagné environ deux heures par semaine sur la construction des plannings, mesuré par sa directrice sur trois mois.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le titre dit le problème réglé, pour qui, avec une preuve, sans anglicisme ni adjectif
- [ ] La section Infos commence par la directrice ou le directeur et sa situation
- [ ] Les preuves sont reprises sans être enjolivées
- [ ] Aucun « passionné », « innovante », « orienté résultats »
- [ ] La section tient en 120 mots au plus et dit comment joindre Julien

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Décider pour l'équipe d'un installateur de bornes

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Un installateur de bornes de recharge de 12 salariés à Canéjan a trois commerciaux qui prospectent des gestionnaires de flottes et des syndics. Le directeur commercial propose le plan ci-dessous. Analysez-le, chiffrez Sales Navigator pour l'équipe à partir du relevé du 19/11/2026, proposez un plan conforme et écrivez la note de décision.

LE SUPPORT

Proposition du directeur commercial :

- Brancher un outil d'automatisation LinkedIn sur les trois comptes : 800 invitations par mois et par commercial, message automatique à l'acceptation, deux relances automatiques.
- Prendre Sales Navigator Advanced pour les trois, en mensuel, « pour avoir plus d'InMail ».
- Extraire les coordonnées visibles des profils acceptés vers le CRM, avec une extension.

Chiffres de l'équipe : commercial A, 50 comptes actifs par mois ; commercial B, 35 ; commercial C, 15.

Pour vous corriger seul

- [ ] L'automatisation et l'extraction sont écartées en citant la section 8.2 et la sanction de la CNIL
- [ ] Il est relevé qu'Advanced ne donne pas plus d'InMail que Core (50 par mois)
- [ ] Le coût annuel est calculé avec « environ », en distinguant mensuel et annuel, taxes possiblement exclues
- [ ] Sales Navigator est réservé au commercial qui dépasse une quarantaine de comptes actifs, les autres restant sur LinkedIn gratuit ou à l'essai
- [ ] Le plan conforme décrit les quatre gestes à la main et les alertes
- [ ] La note de décision tient en une page et se lit en deux minutes

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 11 · 3 entraînements

Préparer et mener un appel de prospection de dix minutes

Exercice : L'appel de Julien à une directrice d'Agen

Julien est commercial d'un éditeur de logiciel de planification pour services d'aide à domicile, 22 personnes à Pessac. Il appelle jeudi la directrice d'une association d'aide à domicile d'Agen. Voici sa fiche compte. 1. Le compte : association d'aide et d'accompagnement à domicile, code NAF 88.10A, tranche d'effectif 50 à 99 salariés selon l'Annuaire des Entreprises, Agen. 2. Pourquoi lui : plus de 50 intervenants, plannings sur tableur, Nouvelle-Aquitaine. 3. Le signal : offre d'emploi « assistante de planification » publiée le 03/11/2026 sur le site de l'association, qui exige « la maîtrise d'Excel pour les plannings de 60 intervenants ». 4. L'interlocuteur : la directrice, Martine [Nom], fonction lue sur la page Équipe du site ; joignable par l'accueil, numéro du site. 5. Les faits vérifiés : 60 intervenants (offre d'emploi, lue le 17/11/2026) ; antenne ouverte à Nérac en septembre (page Actualités, lue le 17/11/2026). 6. L'angle : « Comment tenez-vous les plannings des deux sites quand une intervenante est absente le matin ? » 7. Le canal permis : téléphone par l'accueil, objet lié à la fonction : B2B, information et opposition. Preuve que Julien peut citer : un service d'aide à domicile de 90 salariés en Dordogne, client depuis 2024, dont la responsable dit que la reprise des plannings du lundi est passée d'environ trois heures à une heure ; elle accepte d'être citée sans le nom du service. Après l'appel, Julien a noté : « jeu. 19/11 10 h 40, 7 min. Accueil OK, transférée. Directrice : nous avons un logiciel mais personne ne s'en sert pour les remplacements. Nérac : 14 intervenantes, planning sur Excel. Rien avant janvier, budget voté en décembre au conseil d'administration. OK visio 30 min mardi 12 janvier 14 h. Veut un exemple de planning d'antenne. Adresse de courriel : donnée par elle. »

1. Écrivez la trame en cinq lignes (raison, deux questions, preuve, demande, ouverture) à partir de la fiche seulement.
2. Écrivez la phrase à dire à l'accueil et l'ouverture complète, cinquante mots au plus.
3. Préparez la réponse aux deux objections les plus probables chez cette directrice.
4. Remplissez la case Historique à partir des notes de Julien, sans rien ajouter, puis donnez l'étape du compte.

Entraînement 1. Corriger l'ouverture de Kevin

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Kevin est commercial d'une entreprise de location de nacelles de 25 salariés à Saint-Jean-d'Illac. Voici l'ouverture qu'il compte employer pour appeler des conducteurs de travaux. Relevez chaque défaut au regard de la leçon (au moins cinq), puis réécrivez l'ouverture en cinquante mots au plus.

LE SUPPORT

L'OUVERTURE DE KEVIN

Appel passé en numéro masqué, « pour ne pas être rappelé à tout moment ».

À l'accueil : « Bonjour, c'est personnel, pouvez-vous me passer le conducteur de travaux ? »

Au conducteur de travaux : « Bonjour, je fais une petite enquête sur la location de matériel dans le BTP en Gironde. Vous louez des nacelles ? Nous sommes les moins chers du secteur et nous livrons en deux heures partout. Je peux passer vous voir demain ? »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le numéro masqué est relevé comme interdit vers un consommateur et à proscrire en B2B
- [ ] « C'est personnel » et « petite enquête » sont relevés comme cachant la nature commerciale de l'appel
- [ ] Le nom, l'entreprise et la raison d'appeler cette personne manquent
- [ ] « Les moins chers » et « deux heures partout » sont relevés comme des affirmations à prouver
- [ ] L'ouverture réécrite demande une durée et offre la liberté de refuser

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Préparer l'appel de Sophie à un dirigeant de transport

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sophie est associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux (Chartrons). Elle appelle mardi le dirigeant d'une entreprise de transport. À partir de la fiche ci-dessous, écrivez la trame en cinq lignes, la phrase de refus, et les réponses aux deux objections les plus probables. Puis écrivez la demande de jeu de rôle qu'elle emploiera pour répéter.

LE SUPPORT

FICHE COMPTE (extrait recopié)

1. Le compte : transport routier de marchandises, code NAF 49.41A, tranche 50 à 99 salariés selon l'Annuaire des Entreprises, Saint-Jean-d'Illac.

2. Pourquoi lui : PME de 20 à 150 salariés, pas de DRH visible sur le site ni sur la page entreprise.

3. Le signal : trois offres de conducteur poids lourd publiées sur le site le 02/11/2026, mention « recrutement urgent ».

4. L'interlocuteur : le dirigeant, fonction lue sur la page Qui sommes-nous ; numéro de l'accueil du site.

5. Les faits vérifiés : « 80 collaborateurs » (page Qui sommes-nous, lue le 17/11/2026) ; nouvel entrepôt à Cestas annoncé pour 2027 (page Actualités, lue le 17/11/2026).

6. L'angle : « Qui porte aujourd'hui les recrutements et les entretiens annuels, à côté de l'exploitation ? »

7. Le canal permis : téléphone par l'accueil, objet lié à la fonction de dirigeant : B2B, information et opposition.

CAS QUE SOPHIE PEUT CITER : une PME de logistique de 70 salariés en Gironde, accompagnée en 2025 pendant six mois, sans DRH : process de recrutement écrit, onboarding en deux semaines ; le dirigeant accepte d'être cité sans nom.

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque ligne de la trame s'appuie sur une case de la fiche ou sur le cas autorisé

- [ ] Les deux questions sont ouvertes et portent sur le problème, pas sur l'offre de Sophie
- [ ] La demande propose trente minutes et deux créneaux précis
- [ ] La phrase de refus promet de ne plus contacter, sans négocier
- [ ] La demande de jeu de rôle décrit le dirigeant sans aucune donnée personnelle et prévoit une note de l'ouverture

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Trois appels, trois suites, et une note à corriger

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Thomas a passé trois appels jeudi matin. Voici ses notes brutes et la case Historique qu'une IA a proposée pour chacun. Pour chaque appel : relevez dans la proposition tout ce qui n'est pas dans les notes, appliquez le schéma « Comment finir l'appel » pour décider de la suite, puis écrivez la case Historique corrigée et l'étape du compte. Écrivez enfin la demande qui aurait évité les ajouts.

LE SUPPORT

NOTES BRUTES DE THOMAS (interlocuteurs désignés par leur fonction)

Appel A, jeu. 19/11, 10 h 05, 2 min. Usine d'aliments pour animaux, 120 salariés, Lot-et-Garonne. Directeur de site : « Ce n'est pas moi, c'est le responsable travaux neufs et maintenance, il est là le lundi. » Pas de nom donné.

Appel B, jeu. 19/11, 10 h 20, 1 min. Chimie, 300 salariés, Lacq. Responsable maintenance : « Ne m'appelez plus, je ne veux plus être sollicité, ni par vous ni par personne de chez vous. »

Appel C, jeu. 19/11, 10 h 40, 8 min. Laiterie, 90 salariés, Deux-Sèvres. Responsable maintenance : technicien parti en septembre, intérim en place jusqu'au 31/12. Budget 2027 voté en février. « Rappelez-moi début février, envoyez-moi une page sur vos détachements. » Adresse de courriel donnée par lui.

PROPOSITIONS DE L'IA

A : « Directeur de site intéressé, à rappeler lundi. Responsable maintenance à contacter : M. Dupuis. »

B : « Interlocuteur peu disponible. Relancer par courriel dans un mois. »

C : « Besoin confirmé de deux techniciens détachés dès janvier. Budget prévu de 40 000 €. Rappel le 2 février. Envoyer la plaquette. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Le nom « M. Dupuis » et « intéressé » sont relevés comme inventés dans A
- [ ] B est traité comme une opposition : aucune relance, opposition notée avec les mots exacts
- [ ] Dans C, les deux techniciens, janvier et les 40 000 € sont relevés comme inventés ; « début février » ne devient pas une date précise sans accord
- [ ] Chaque appel reçoit une étape cohérente : à préparer (A), opposition (B), en conversation (C)
- [ ] La demande corrigée interdit tout ajout et impose « non noté » quand une information manque

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 12 · 3 entraînements

Faire arriver vos courriels, domaine, SPF, DKIM, DMARC et désinscription en un clic

Exercice : Le sous-domaine de Julien

L'éditeur de Julien (22 personnes, Pessac) envoie ses courriels depuis Google Workspace sur le domaine exemple.fr. Il va brancher un outil de séquence qui enverra depuis contact.exemple.fr, environ 60 messages par jour une fois le préchauffage terminé. Voici les enregistrements actuels, copiés depuis le registraire : exemple.fr. TXT "v=spf1 include:_spf.google.com ~all" exemple.fr. TXT "v=spf1 include:[include de l'ancien outil d'emailing] ~all" exemple.fr. TXT "google-site-verification=[jeton]" exemple.fr. MX [serveurs de Google] Aucun enregistrement google._domainkey ; aucun enregistrement _dmarc. L'ancien outil d'emailing n'est plus employé depuis 2025. L'outil de séquence fournit, dans son aide, un include SPF et un enregistrement DKIM pour le sous-domaine.

1. Relevez ce qui pose problème dans les enregistrements du domaine principal.
2. Écrivez les enregistrements corrigés du domaine principal (SPF, DKIM, DMARC).
3. Écrivez les enregistrements du sous-domaine contact.exemple.fr.
4. Prévoyez les quatre premières semaines : volumes par jour, message de test, contrôles hebdomadaires.

Entraînement 1. Lire l'en-tête d'un message qui part en indésirables

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Un dirigeant d'imprimerie de Bègles, 12 salariés, vous transmet l'en-tête d'un message de prospection envoyé par son outil de séquence et classé en indésirables chez un prospect. Pour chaque contrôle, donnez le résultat, le domaine contrôlé et l'alignement avec le From. Puis dites ce qu'il doit corriger en premier.

LE SUPPORT

Authentication-Results: mx.google.com;
dkim=pass header.i=@outil-envoi.example header.s=s1;
spf=softfail (google.com: domain of rebond@exemple.fr does not designate 203.0.113.80 as permitted sender) smtp.mailfrom=rebond@exemple.fr;
dmarc=fail (p=NONE sp=NONE dis=NONE) header.from=exemple.fr
From: Marc [Nom] <marc@exemple.fr>

Pour vous corriger seul

- [ ] SPF est lu comme softfail pour exemple.fr : l'adresse IP de l'outil n'est pas autorisée
- [ ] DKIM est lu comme pass pour outil-envoi.example, non aligné avec exemple.fr

- [ ] DMARC est lu comme fail, politique none : le message n'est pas refusé mais n'est pas authentifié
- [ ] La correction proposée ajoute l'include de l'outil au SPF existant et une clé DKIM sur le domaine du From

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Corriger les enregistrements d'un cabinet sous Microsoft 365

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Un cabinet d'architectes de 9 personnes à Bordeaux envoie depuis Microsoft 365 et depuis un outil de séquence qu'il continue d'employer pour ses prospects promoteurs. Voici ses enregistrements. Écrivez les enregistrements corrigés (SPF unique, DMARC de départ) et la liste des étapes DKIM pour le domaine. Expliquez en deux phrases pourquoi le cabinet devrait déplacer l'outil sur un sous-domaine.

LE SUPPORT

exemple.fr. TXT "v=spf1 include:spf.protection.outlook.com -all"
exemple.fr. TXT "v=spf1 include:[include de l'outil de séquence] ~all"
exemple.fr. MX [serveurs Microsoft 365]
Aucun enregistrement selector1._domainkey ni selector2._domainkey
_dmarc.exemple.fr. TXT "v=DMARC1; p=reject"
Note de l'associé : « Nous avons mis reject l'an dernier, depuis certains devis n'arrivent plus. »

Pour vous corriger seul

- [ ] Les deux SPF deviennent un seul, avec les deux include, terminé par -all ou ~all
- [ ] DMARC repasse à p=none avec une adresse de rapports, le temps de voir qui envoie
- [ ] Les étapes DKIM passent par le portail Microsoft Defender et deux CNAME recopiés du portail
- [ ] Le lien est fait entre p=reject, DKIM absent et les devis perdus
- [ ] Le sous-domaine est justifié par la protection des boîtes des collaborateurs

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Diagnostiquer une semaine qui tourne mal

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Un éditeur de logiciel de gestion pour artisans, 30 salariés à Mérignac, a lancé une séquence le lundi depuis son domaine principal. Voici le tableau de la semaine et les éléments relevés. Classez la situation selon les feux du taux de plainte, listez les causes probables par ordre d'importance, écrivez le plan de correction en cinq actions datées, puis la demande qui fera relire votre plan par une IA.

LE SUPPORT

Envois de la semaine, outil de séquence branché sur le domaine principal exemple.fr :

Lundi 300 · Mardi 300 · Mercredi 300 · Jeudi 150 · Vendredi 0 (envois suspendus)

Rebonds : 96 sur 1 050 · Réponses « stop » ou « retirez-moi » : 14, dont 5 ont reçu la relance du jeudi

Postmaster Tools, taux de spam de la semaine : 0,4 %

En-tête d'un message de test : spf=pass smtp.mailfrom=rebond.outil-envoi.example ; dkim=pass header.d=outil-envoi.example ; dmarc=fail header.from=exemple.fr

Corps du message : aucune phrase de refus ; deux liens et une image de suivi

Origine de la liste : 2 000 adresses de dirigeants d'entreprises artisanales achetées en octobre, origine et date de collecte non précisées par le vendeur

Un commercial écrit : « Mes propres courriels à mes clients arrivent en indésirables depuis mercredi. »

Pour vous corriger seul

- [ ] La situation est classée au rouge (0,4 %), avec l'arrêt des envois depuis le domaine
- [ ] Les causes nomment la liste achetée d'origine inconnue, le volume du premier jour, DMARC en échec, l'absence de phrase de refus et les « stop » ignorés
- [ ] Le taux de rebond est calculé (environ 9 %) et rattaché à la qualité de la liste
- [ ] Le plan sort la liste achetée, inscrit les 14 refus en opposition, authentifie un sous-domaine et reprend à petit volume
- [ ] Le plan relie l'incident aux courriels des commerciaux et justifie le sous-domaine

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 13 · 3 entraînements

Suivre vos comptes dans un CRM, de la cible au premier rendez-vous

Exercice : Le tableur de Julien, remis d'aplomb

Nous sommes le jeudi 19/11/2026. Julien suit ses comptes dans un tableur. Voici huit lignes, interlocuteurs désignés par leur fonction. Pour chacune, donnez l'étape, la prochaine tâche datée (ou « aucune ») et dites si la fiche de la personne reste, sort ou passe dans la liste d'opposition. 1. Association d'aide à domicile, 70 salariés, Agen : visio fixée le mardi 12/01/2027 à 14 h ; la directrice veut un exemple de planning d'antenne. 2. Entreprise d'aide à domicile, 25 salariés, Pau : courriel le 02/11, relance le 07/11, aucune réponse ; l'appel prévu le 14/11 n'a pas été passé. 3. Association, 120 salariés, Périgueux : réponse du 10/11, « pas avant la fin de notre appel d'offres en mars ». 4. Entreprise, 40 salariés, Toulouse : réponse du 05/11, « retirez-moi de vos fichiers ». 5. Association, 60 salariés, Montauban : quatre touches du 01/10 au 28/10, silence complet. 6. Entreprise, 30 salariés, Bayonne : fiche créée en 2022 ; dernier contact venant de la directrice, une réponse le 12/10/2023 ; aucun échange depuis. 7. Association, 85 salariés, Tarbes : le courriel du 16/11 revient avec « Madame [Nom] ne fait plus partie de nos effectifs ». 8. Entreprise, 50 salariés, Limoges : repérée le 18/11 dans la liste des adhérents d'une fédération régionale ; critères pas encore vérifiés.

1. Placez chaque compte dans l'une des sept étapes.
2. Donnez à chaque compte actif une tâche datée, en respectant la séquence et les dates données par les personnes.
3. Passez les huit fiches au schéma « Ce compte reste-t-il dans le CRM ? ».
4. Écrivez la ligne de la liste d'opposition du compte qui en relève.

Entraînement 1. Placer six comptes dans les étapes

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Claire, gérante d'un bureau d'études thermiques de 14 personnes à Mérignac, vous montre six lignes de son suivi au jeudi 19/11/2026. Donnez l'étape de chaque compte et sa prochaine tâche datée, ou « aucune ».

LE SUPPORT

1. Promoteur, 30 personnes, Bordeaux Bastide : premier courriel le 16/11, pas encore de réponse.
2. Bailleur social, 200 salariés, Mont-de-Marsan : réponse du 12/11, « intéressé, revenez vers moi après notre comité du 8 décembre ».
3. Cabinet d'architectes, 6 personnes, Arcachon : « nous ne voulons plus être sollicités », reçu par LinkedIn le 13/11.

4. Promoteur, 12 personnes, Libourne : repéré le 18/11 sur un panneau de permis de construire ; critères pas vérifiés.
5. Architecte, 3 personnes, Biarritz : rendez-vous le 02/12 à 10 h au cabinet.
6. Bailleur, 80 salariés, Dax : quatre touches en octobre, silence complet, dernière touche le 27/10.

Pour vous corriger seul

- [ ] Le compte 3 est en opposition, reçue par LinkedIn, sans aucune tâche
- [ ] Le compte 2 reçoit une tâche après le 8 décembre, date donnée par la personne
- [ ] Le compte 6 est en sommeil avec une date de fin six mois au moins après la dernière touche
- [ ] Le compte 4 est à qualifier, pas à contacter

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Paramétrer le tableur de Sophie

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sophie, associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux, suit 70 dirigeants de PME dans un tableur Google Sheets dont voici les colonnes et deux lignes. Proposez les colonnes à garder, à ajouter et à supprimer, puis la règle qui empêche d'envoyer un message à un contact en opposition.

LE SUPPORT

COLONNES ACTUELLES

Entreprise | Dirigeant | Mail | Portable | Âge approximatif | Marié ? | Notes | Relancé ?

DEUX LIGNES

Transport, 80 salariés, Saint-Jean-d'Illac	**[Prénom Nom]**	**[adresse trouvée par une extension]**	**[numéro]**	**55 ans**	**oui**	**« intéressé ? »**	**oui**
Industrie, 45 salariés, Blanquefort	[Prénom Nom]	[adresse du site]	|	| « m'a dit d'arrêter au salon »	non		

Pour vous corriger seul

- [ ] Âge et situation familiale sont supprimés
- [ ] Les colonnes Source de la coordonnée, Étape, Prochaine tâche et sa date, Date du dernier contact venant de la personne et Opposition sont ajoutées
- [ ] La seconde ligne est passée en opposition, avec la date et les mots notés
- [ ] L'adresse trouvée par une extension est signalée comme à justifier
- [ ] La règle d'envoi passe par une vue ou un filtre qui exclut les oppositions

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La purge et la liste d'opposition d'un cabinet comptable

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Hélène, responsable du développement d'un cabinet d'expertise comptable de 18 personnes à Libourne, prépare la purge annuelle du CRM au lundi 04/01/2027. Voici dix fiches de prospects. Appliquez le schéma « Ce compte reste-t-il dans le CRM ? » à chacune, écrivez les lignes de la liste d'opposition, le courriel unique pour les contacts de plus de trois ans, et la procédure de purge en cinq étapes que le cabinet suivra chaque janvier.

LE SUPPORT

FICHES (sans nom ; date du dernier contact venant de la personne ; autres informations)

1. Créateur d'une boulangerie, Libourne ; 22/06/2025 ; en conversation.
2. Gérante d'un domaine viticole, Saint-Émilion ; 03/12/2023 ; aucune réponse depuis.
3. Gérant d'un garage, Coutras ; 15/09/2024 ; opposition orale le 15/09/2024 au téléphone.
4. Dirigeant d'une PME de négoce, Bordeaux ; 10/10/2023 ; le compte vend désormais hors de la Gironde, hors cible.
5. Présidente d'une SAS de services, Castillon ; 28/11/2026 ; rendez-vous fixé le 12/01/2027.
6. Gérant d'un salon de coiffure, Libourne ; 02/01/2024 ; dernier courriel revenu en erreur le 18/12/2026.
7. Directrice d'une association, Sainte-Foy-la-Grande ; 30/12/2023 ; en sommeil.
8. Gérant d'une entreprise de BTP, Saint-Denis-de-Pile ; 11/03/2022 ; opposition par courriel le 11/03/2022.
9. Fondateur d'une start-up, Bordeaux ; jamais de contact venant de lui ; fiche créée le 20/12/2023 depuis une liste de salon.
10. Gérante d'un commerce, Libourne ; 05/05/2026 ; « rappelez-moi en mars », dit le 05/05/2026.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les fiches 3 et 8 vont en liste d'opposition, sans courriel, conservées au moins trois ans à compter de l'opposition
- [ ] Les fiches 2, 7 et 9 reçoivent le courriel unique (plus de trois ans depuis le dernier contact ou la collecte)
- [ ] La fiche 4 sort pour hors cible, la fiche 6 perd sa coordonnée et repasse à « à qualifier »
- [ ] Les fiches 1, 5 et 10 restent avec une tâche datée, la 10 en mars 2027
- [ ] La procédure de purge prévoit une date fixe, un contrôle manuel et la conservation à part des oppositions

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 14 · 3 entraînements

Mesurer ce qui marche et ajuster votre prospection chaque mois

Exercice : Le mois prochain de Julien

Julien, commercial d'un éditeur de logiciel de planification de 22 personnes à Pessac, a testé en octobre et novembre deux angles auprès de directeurs de services d'aide à domicile, même segment et même séquence. Angle A, « les remplacements du matin » : 34 comptes contactés, 6 réponses, 4 réponses positives, 2 rendez-vous, 1 opposition, 1 rebond. Angle B, « la reprise des plannings du lundi » : 31 comptes contactés, 5 réponses, 2 réponses positives, 1 rendez-vous, 2 oppositions, 0 rebond. Aucune plainte. Temps passé sur les deux mois : 22 heures ; coût horaire chargé : 40 € ; abonnement de l'outil de séquence : 60 € par mois, soit 120 € (montants de l'entreprise de Julien). Calculez les quatre chiffres par angle et au total, le coût d'un rendez-vous, dites si l'écart entre les angles permet de conclure, puis écrivez la décision du mois prochain.

1. Calculez par angle et au total les taux de réponse, de réponses positives, de rendez-vous et d'oppositions, par compte contacté.
2. Calculez le coût d'un rendez-vous sur les deux mois.
3. Dites si l'écart de réponses positives entre A et B permet de conclure, en faisant faire le test par l'IA.
4. Écrivez la décision du mois prochain : une seule variable, sa raison, sa date de fin.

Entraînement 1. Les quatre chiffres d'un cabinet de recrutement

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Un cabinet de recrutement de 8 personnes à Mérignac prospecte des PME industrielles de Gironde. Voici son mois de novembre. Calculez les quatre chiffres par compte contacté, le taux de réponses positives et le taux de rebonds, puis dites quel chiffre mérite d'être regardé de près.

LE SUPPORT

Novembre
Comptes préparés : 45
Comptes contactés : 42
Messages envoyés (courriels, appels, LinkedIn) : 118
Comptes ayant répondu : 9
Réponses positives : 4
Rendez-vous : 2
Oppositions : 4
Plaintes : 0

Rebonds : 5 adresses

Pour vous corriger seul

- [ ] Chaque taux est divisé par 42 comptes contactés, pas par 118 messages
- [ ] Les calculs sont écrits en entier
- [ ] Les oppositions (environ 9,5 %) sont repérées comme le chiffre à regarder, avec les rebonds
- [ ] Aucune comparaison avec une moyenne de marché

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Deux angles, une conclusion ou non

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sophie, associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux, a testé en septembre et octobre deux angles auprès de dirigeants de PME sans DRH, même segment, même séquence. Calculez les taux, faites faire le test par l'IA, dites si l'écart permet de conclure, puis écrivez la décision.

LE SUPPORT

Angle « recrutements urgents » : 31 comptes contactés, 7 réponses, 3 réponses positives, 1 rendez-vous, 1 opposition.

Angle « entretiens annuels à préparer » : 30 comptes contactés, 14 réponses, 11 réponses positives, 5 rendez-vous, 0 opposition.

Aucune autre variable n'a changé.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les taux de réponses positives sont calculés : 3 / 31 = 9,7 % et 11 / 30 = 36,7 %
- [ ] Le test exact de Fisher est demandé en exécutant du code et lu correctement ($p \approx 0{,}02$)
- [ ] La conclusion dit que l'écart est trop net pour venir seulement du hasard
- [ ] La décision change une seule chose et porte une date de fin

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. La revue complète d'un trimestre

Niveau 3 · cas exigeant · 35 min

Julien prépare la revue de septembre à novembre pour son directeur. Voici ses chiffres par segment. Calculez les taux par segment, le coût d'un rendez-vous, placez chaque segment dans la matrice « Que faire d'un segment ou d'un angle », décidez d'un seul changement pour décembre et janvier, et écrivez le compte rendu en cinq lignes.

LE SUPPORT

Segment 1, associations d'aide à domicile de plus de 50 salariés : 41 comptes contactés, 9 réponses, 6 positives, 4 rendez-vous, 1 opposition.

Segment 2, entreprises d'aide à domicile de moins de 30 salariés : 58 comptes contactés, 6 réponses, 1 positive, 0 rendez-vous, 5 oppositions, 2 plaintes signalées par l'outil.

Segment 3, services d'aide à domicile publics (CCAS) : 12 comptes contactés, 3 réponses, 2 positives, 1 rendez-vous, 0 opposition.

Temps passé sur le trimestre : 48 heures. Coût horaire chargé : 40 €. Outils : 180 € sur le trimestre.

Pour vous corriger seul

- [ ] Les taux sont calculés par segment, par compte contacté
- [ ] Le coût d'un rendez-vous est calculé : (48 × 40 + 180) ÷ 5 = 420 €
- [ ] Le segment 2 est placé « arrêter ou recibler » (volume, aucun rendez-vous, oppositions et plaintes)
- [ ] Le segment 3 est « trop tôt pour juger » (12 comptes), le segment 1 « élargir prudemment » ou « tenir »
- [ ] Une seule décision, datée, avec ce qui s'arrête

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Leçon 15 · 3 entraînements

Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

Exercice : Votre plan sur 30 jours

Écrivez votre propre plan sur 30 jours, à partir de votre cible réelle. Si vous n'en avez pas encore, faites-le pour Karine, gérante d'une agence de traduction technique de 6 personnes à Talence, sous Microsoft 365 : elle vise les responsables export et qualité des PME industrielles de 50 à 250 salariés en Nouvelle-Aquitaine ; canaux possibles : courriel professionnel, LinkedIn, téléphone ; elle dispose de quatre heures par semaine ; son domaine n'a jamais été vérifié ; elle a reçu l'offre d'un fichier de « 8 000 décideurs industriels » à 0,15 € l'adresse, sans indication d'origine ; trois de ses meilleurs clients actuels sont des fabricants de machines qui exportent hors d'Europe.

1. Semaine 1 : écrivez la cible sur une page, dites où trouver 25 comptes et ce que vous faites du fichier proposé, prévoyez la vérification du domaine.
2. Semaine 2 : prévoyez les fiches et les premiers messages, avec le contrôle avant envoi.
3. Semaine 3 : écrivez le calendrier des relances, des appels et de LinkedIn pour un compte type.
4. Semaine 4 : prévoyez les quatre chiffres, le coût d'un rendez-vous et la forme de la décision du jour 30.

Entraînement 1. Ranger douze tâches dans les quatre semaines

Niveau 1 · prise en main · 10 min

Nathalie, gérante d'une imprimerie de 12 personnes à Bègles, a noté en vrac les tâches de son plan. Placez chacune dans la bonne semaine (1, 2, 3 ou 4) et repérez celle qui n'a rien à faire dans le plan.

LE SUPPORT

a. Vérifier SPF, DKIM et DMARC avec un message de test
b. Calculer le coût d'un rendez-vous
c. Remplir les fiches compte des 25 caves et agences
d. Écrire la cible sur une page
e. Appeler les comptes à J+12
f. Acheter un fichier de 5 000 adresses de « décideurs du vin »
g. Envoyer les premiers messages, relus un par un
h. Créer la liste d'opposition, même vide
i. Relancer à J+5 avec un élément nouveau
j. Relever les quatre chiffres par compte contacté
k. Trouver 25 comptes dans des sources licites

l. Inviter sur LinkedIn sans argumentaire, à la main

Pour vous corriger seul

- [ ] a, d, h et k sont en semaine 1
- [ ] c et g sont en semaine 2 ; e, i et l en semaine 3 ; b et j en semaine 4
- [ ] f est écartée, faute d'origine et de preuve d'information des personnes

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 2. Écrire le plan de Sophie

Niveau 2 · cas courant · 20 min

Sophie, associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux (Chartrons), dispose de trois heures par semaine. Écrivez son plan sur 30 jours à partir de sa situation, avec un livrable par semaine, puis la demande qui lui fera écrire le compte rendu du jour 30.

LE SUPPORT

Cible : dirigeants de PME de 20 à 150 salariés sans DRH, Gironde.
Canaux : LinkedIn et courriel professionnel.
Outils : Microsoft 365, un tableur, un compte LinkedIn ; pas de Sales Navigator.
Tentation : une extension qui envoie seule 80 invitations LinkedIn par semaine, essai gratuit de 14 jours.
Domaine : DKIM jamais activé ; DMARC absent.
Signal préféré : offres d'emploi de postes RH ou de recrutements multiples.

Pour vous corriger seul

- [ ] La semaine 1 active DKIM et publie DMARC à p=none, et réunit 25 comptes de sources licites
- [ ] L'extension est écartée, avec la section 8.2 des conditions de LinkedIn
- [ ] La semaine 3 prévoit des invitations à la main, sans argumentaire, et des relances avec un élément nouveau
- [ ] La semaine 4 prévoit les quatre chiffres par compte contacté et une seule décision
- [ ] La demande de compte rendu interdit toute moyenne de marché et toute conclusion sur moins de 30 comptes

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

Entraînement 3. Épreuve pratique finale : la prospection d'une entreprise de ventilation

Niveau 3 · cas exigeant · 60 min

Vous êtes commercial ou commerciale d'une entreprise de 18 salariés à Mérignac qui installe et entretient des systèmes de ventilation dans les locaux tertiaires. Vous avez 60 minutes,

chronomètre lancé, pour traiter le dossier ci-dessous : 1. classer les dix contacts en vert, orange ou rouge, avec la règle (10 minutes) ; 2. remplir la fiche compte du centre de formation, huit cases, sans aucun fait inventé (15 minutes) ; 3. écrire le premier message et deux relances (20 minutes) ; 4. écrire l'ouverture d'appel (5 minutes) ; 5. écrire la phrase d'information et de refus (10 minutes). Corrigez-vous ensuite avec la grille, critère par critère, comme le ferait un jury : un point se donne quand l'élément figure dans votre copie, pas quand vous y aviez pensé.

LE SUPPORT

L'OFFRE

Audit de la qualité de l'air intérieur : mesure du CO2 pendant cinq jours ouvrés dans les salles occupées, rapport et préconisations ; puis contrat d'entretien des centrales de traitement d'air et des VMC. Cas citable, avec accord : un cabinet d'expertise comptable de 40 salariés à Bordeaux, client depuis 2024 ; selon son office manager, les plaintes des salariés sur l'air confiné ont cessé en six mois après le réglage des débits et le changement des filtres deux fois par an.

TROIS EXTRAITS DU SITE D'UN CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE DE BORDEAUX LAC

1. Page Actualités, lue le 17/11/2026 : « Depuis la rentrée de septembre 2026, nos stagiaires sont accueillis dans notre nouveau bâtiment de 1 800 m², avec 14 salles de formation. »

2. Offre d'emploi publiée le 04/11/2026 : « Responsable des services généraux (H/F). Missions : suivi des contrats de maintenance (chauffage, ventilation, ascenseurs), relation avec les prestataires, sécurité du bâtiment. Rattachement : direction administrative et financière. »

3. Page Qui sommes-nous, lue le 17/11/2026 : « 60 collaborateurs, 2 000 stagiaires par an. »

UN PROFIL

Profil LinkedIn public de [Prénom Nom], directeur administratif et financier du centre depuis mars 2023, consulté le 18/11/2026. Publication du 10/11/2026 : « Premier hiver dans nos nouveaux locaux : nous apprenons à régler le chauffage salle par salle. »

DIX CONTACTS

1. Le directeur administratif et financier du centre, [prénom.nom]@[centre].fr, adresse lue sur la page Équipe du site.

2. contact@[centre].fr, adresse générique de l'accueil du centre.

3. Un particulier propriétaire d'une maison à Mérignac, [prénom]@[messagerie grand public], qui a demandé un devis de VMC en 2024 sans rien acheter.

4. La gérante d'une crèche privée de Talence, [prénom.nom]@[crèche].fr, adresse lue sur le site de la crèche.

5. Le portable personnel d'un particulier, relevé sur un forum de bricolage.

6. Un architecte indépendant de Pessac, [prénom]@[cabinet].fr, adresse professionnelle lue sur son site.

7. Une cliente particulière, contrat d'entretien de sa VMC payé en 2025, adresse donnée à la commande avec la possibilité de refuser la prospection, jamais exercée.

8. L'office manager d'un cabinet d'avocats, adresse fournie par une extension d'enrichissement, source inconnue.

9. Le numéro de l'accueil d'une clinique de Bordeaux, publié sur son site.

10. Un retraité, adresse issue d'un fichier loué de « 50 000 particuliers propriétaires », consentement non prouvé par le loueur.

Pour vous corriger seul

- [ ] Critère éliminatoire : aucun particulier classé vert sans consentement (contacts 3, 5 et 10), aucun fait du message absent du dossier, aucune adresse devinée par l'IA. Un seul manquement, et l'épreuve est à refaire, quel que soit le total.

- [ ] Classement, 4 points : 4 si les dix contacts sont justes, 3 pour neuf, 2 pour huit, 1 pour sept, 0 en dessous ; vert : 1, 4, 6 ; orange : 2, 7, 9 ; rouge : 3, 5, 8, 10.
- [ ] Fiche, 5 points : le compte avec [à vérifier] pour le SIREN (1) ; le signal (offre du 04/11/2026 ou nouveau bâtiment) avec sa source et sa date (1) ; trois faits au plus, chacun sourcé et daté (1) ; l'angle formulé en question (1) ; le canal permis et sa règle, B2B, intérêt légitime, information et opposition (1).
- [ ] Message et relances, 6 points : premier message de 60 à 120 mots qui part du signal, avec une hypothèse, la preuve du cabinet comptable, une demande faible et la phrase de refus, sans pièce jointe ni plus d'un lien (3) ; relance de J+4 à J+6 avec un élément nouveau (1,5) ; message de clôture de J+21 à J+25 (1,5).
- [ ] Ouverture d'appel, 2 points : prénom, nom, entreprise, raison de l'appel et durée demandée (1) ; liberté de refuser et phrase de refus prête (1).
- [ ] Phrase d'information et de refus, 3 points : la source de l'adresse dite (1) ; la raison liée à la fonction (1) ; un refus simple et le lien vers la politique de confidentialité (1).

Vos notes, ou le nom du fichier où vous avez gardé votre demande

2

Les corrigés

Un corrigé montre une façon juste de faire, pas la seule. Comparez surtout le canal choisi, les faits sourcés et le test du message transféré ; la formulation de l'IA variera d'une fois à l'autre.

Corrigés · leçon 1, Prospecter en 2026, ce qui ne marche plus et la méthode du cours

Exercice Passer une campagne de 400 courriels au crible des cinq gestes

Le diagnostic, geste par geste

Geste	Ce qui a manqué	Ce que Marc fait à la place
Cibler	Aucune cible : « décideurs PME » ne dit ni secteur, ni taille, ni besoin	Une cible écrite sur une ligne, par exemple les caves et négociants en vin de Gironde de 10 à 50 salariés
Vérifier le droit	Des particuliers (Gmail, Orange) prospectés par courriel sans consentement, aucun moyen de refuser	Les adresses de particuliers sortent ; chaque message donne son identité et une phrase de refus
Préparer	Rien sur aucun compte ; une liste d'origine inconnue	Une fiche compte par entreprise, faits pris sur son site et datés
Écrire	Un message transférable à n'importe qui, champ {Prénom} mal rempli, rendez-vous demandé d'emblée	Un message de 90 mots qui part d'un fait du compte et pose une question simple
Suivre	Relances automatiques, refus non notés, domaine abîmé	Relances relues, refus inscrits le jour même, mesure en fin de mois

Les feux : les adresses Gmail ou Orange sont très probablement celles de particuliers, donc rouge sans consentement préalable. Les contact@ sont des adresses de personnes morales, hors des règles propres aux personnes physiques, mais personne ne les lit avec attention : inutile d'y envoyer un message préparé. Les adresses nominatives d'entreprises sont au vert à condition que le sujet touche la fonction de la personne, qu'elle soit informée et libre de refuser, et que Marc puisse dire d'où vient l'adresse. Avec une liste sans origine, il ne le peut pas : le plus sûr est de ne plus s'en servir.

Demande à recopier **La demande qui prépare la semaine de Marc**

```
Tu aides le dirigeant d'une imprimerie de 18 salariés à Bègles à préparer une semaine
de prospection.
Sa cible : les caves et négociants en vin de Gironde de 10 à 50 salariés, qui
commandent étiquettes, coffrets et catalogues.
Propose cinq critères vérifiables sur une source publique (site de l'entreprise,
Annuaire des Entreprises, offre d'emploi, presse régionale) qui disent qu'un compte est
prioritaire, et pour chacun la source où le vérifier.
N'invente aucune entreprise et ne donne aucun nom ni aucune adresse : je chercherai les
comptes moi-même.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq critères avec leur source, par exemple : vente en ligne ou boutique au domaine (site), nouvelle cuvée ou nouveau millésime annoncé (site, réseaux), effectif de 10 à 49 salariés (Annuaire des Entreprises), présence sur un salon professionnel (liste des exposants), recrutement en marketing ou en commerce (offre d'emploi). Aucun nom d'entreprise : c'est voulu.

Le plan de la semaine : lundi, Marc écrit sa cible et ses critères (une heure) ; mardi et mercredi, il trouve 20 caves qui en cochent au moins trois et remplit leurs fiches (trois heures et demie) ; jeudi, il écrit et envoie 20 messages signés depuis sa boîte, un par compte (trois heures et demie) ; vendredi, il note chaque réponse et chaque refus. Il prévient aussi ses clients habituels que ses devis partent désormais d'une boîte qui ne prospecte plus en nombre, et fait vérifier son domaine.

Entraînement 1 Repérer les signes d'un envoi en nombre

Les signes relevés

Phrase	Ce qu'elle trahit
« Une idée pour votre croissance »	Objet qui irait à toute entreprise
« J'ai adoré votre approche »	Compliment sans rien de précis sur le cabinet
« Des centaines de dirigeants »	Parle de l'expéditeur, pas de Sophie
« 3 fois plus de rendez-vous en 60 jours »	Chiffre sans source ni contexte
« Un appel de 30 minutes »	Demande lourde avant toute raison de répondre
« Je vous relance dans 3 jours »	Séquence automatique annoncée
Aucune ligne de refus	Aucun moyen simple de ne plus recevoir de messages

Demande à recopier **Pour comparer votre relevé à celui d'une IA**

```
Voici un message de prospection reçu par une associée de cabinet de conseil RH :
[collez le support].
Liste les signes qui montrent qu'il a été envoyé en nombre, en citant pour chacun la
phrase en cause. Termine par le seul fait vérifiable sur son cabinet, ou écris « aucun
».
```

Ce que vous devez obtenir : Six ou sept signes, les mêmes que le tableau, et « Fait vérifiable : aucun ». Si l'IA ajoute un signe sans citation, retirez-le.

Entraînement 2 Qui fait quoi, l'IA ou vous

Le classement

Colonne	Tâches	Pourquoi
L'IA prépare, vous vérifiez	1, 3, 5, 7, 9, 11	Lire, résumer, proposer, rédiger un brouillon, jouer un rôle : l'IA est rapide, vous gardez la main sur chaque fait
Vous seul	2, 4, 8	La coordonnée vient d'une source que vous citez ; le canal se tranche par les feux ; le refus s'inscrit le jour même
À proscrire	6, 10, 12	Envoi en nombre sans préparation, fait sans source, relances sans fin

Demande à recopier **La demande qui fait le travail de la tâche 3**

```
Voici le texte d'une offre d'emploi de technicien de maintenance publiée par une usine
agroalimentaire de 180 salariés à Agen : [collez le texte de l'offre].
Dis en cinq points au plus ce qu'elle révèle des besoins de maintenance du site
(équipements cités, horaires, astreintes, urgence), en citant chaque fois la phrase de
l'offre.
N'ajoute rien qui ne soit pas écrit dans l'offre.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq points cités, par exemple « travail en 3 × 8 » (production continue, arrêts coûteux) ou « poste à pourvoir immédiatement » (besoin urgent). Ce sont des hypothèses sur les besoins, pas des faits sur l'usine : elles deviendront des questions dans le message.

Entraînement 3 Remettre d'aplomb la prospection d'un cabinet comptable

Le plan de Nadia sur quatre semaines

Geste	Ce que fait le cabinet
Ce qui s'arrête lundi	L'extension LinkedIn (section 8.2 des conditions), la lettre au fichier acheté (particuliers sans consentement, aucun refus possible). Les demandes de retrait reçues sont honorées et notées.
Cibler	Domaines viticoles et négociants du Libournais de 5 à 50 salariés, qui changent de cabinet ou se développent.

Geste	Ce que fait le cabinet
Critères	Activité viticole ou de négoce (Annuaire des Entreprises, code d'activité) ; effectif de 5 à 50 salariés ; signal récent : reprise du domaine, recrutement administratif, ouverture d'une boutique (annonces légales, offres d'emploi, site).
Vérifier le droit	Vert : courriel à l'adresse professionnelle nominative du gérant, avec identité et phrase de refus. Orange : appel au domaine, information et opposition notée. Rouge : toute adresse personnelle du fichier acheté.
Préparer et écrire	L'IA résume le site et les annonces, propose deux angles ; Nadia vérifie trois faits, écrit et signe 20 messages par semaine.
Suivre	Un tableur ou un CRM gratuit, quatre messages au plus par compte, refus notés le jour même, bilan le dernier vendredi du mois.

Demande à recopier **La demande qui prépare un domaine pour Nadia**

```
Tu aides l'associée d'un cabinet d'expertise comptable de 12 personnes à Libourne,
spécialisé en viticulture et négoce.
Voici les pages publiques d'un domaine viticole de [effectif] salariés à [commune] :
[collez le texte de la page d'accueil et de l'annonce trouvée].
Remplis un tableau de trois colonnes (fait, adresse de la page, date de lecture) avec
trois faits au plus utiles pour un premier message. Écris « non trouvé » si une
information manque. N'invente ni chiffre d'affaires, ni nom, ni adresse de courriel.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de trois lignes au plus, par exemple « reprise du domaine par la fille du fondateur annoncée en septembre » avec l'adresse de l'annonce, puis « non trouvé » pour l'effectif s'il n'est pas sur la page. Nadia ouvre chaque adresse avant de garder la ligne.

Le rythme : la journée de développement de Nadia se partage en deux heures de recherche de comptes, trois heures de fiches et de messages, une heure de relances relues et de CRM. Au bout de quatre semaines, 80 domaines auront été préparés et contactés une fois, dans les règles, au lieu de 1 200 invitations identiques.

Corrigés · leçon 2, Définir votre cible et votre compte idéal sur une page

Exercice La cible et les critères d'une imprimerie de Bègles

Les points communs : boissons (vin, spiritueux, bière) pour 8 clients sur 10 (C01, C02, C04, C05, C06, C08, C09, C10) ; étiquettes pour 8 sur 10 ; de 9 à 40 salariés pour 8 sur 10 ; Gironde pour 9 sur 10. Le déclencheur le plus fréquent est un nouveau produit ou une nouvelle gamme (C01, C04, C06, C09, et C10 avec sa boutique), puis un changement de personne ou de propriétaire (C05, C08). C03 et C07 sont des exceptions : une agence qui prescrit, une collectivité qui achète par marché public.

La fiche cible de Marc

Rubrique	Contenu	Où le vérifier
Cible	Producteurs et négociants de vins, spiritueux et bières de Gironde et de Charente, de 8 à 50 salariés, joints par le gérant ou le responsable marketing	Annuaire des Entreprises, site
Critères	Activité de production ou de négoce de boissons ; effectif de 10 à 49 salariés ; vente en bouteille sous sa propre marque ; plusieurs gammes présentées sur le site	Code d'activité et tranche d'effectif, site, boutique en ligne
Exclusions	Groupes qui achètent leurs étiquettes au niveau national ; agences de communication (autre démarche, prescriptrices) ; collectivités (marchés publics) ; procédure collective en cours	Site, Annuaire des Entreprises, BODACC
Signaux	Nouvelle gamme ou nouveau millésime annoncé, reprise du domaine, nouveau responsable commercial ou marketing, ouverture d'une boutique	Site, réseaux de l'entreprise, annonces légales, presse régionale
Personnes	Décide : le gérant. Prescrit : le responsable marketing ou l'agence. Utilise : la personne qui gère l'embouteillage et les commandes	Site, page équipe

Demande à recopier La demande qui vérifie le décompte

```
Voici dix clients anonymisés d'une imprimerie de 18 salariés à Bègles : [collez le tableau de l'exercice].
Dégage les points communs à au moins six clients sur dix, avec le nombre de clients et leurs codes. Sépare caractéristiques du compte et déclencheurs du premier achat. Range dans « à confirmer » ce qui concerne quatre ou cinq clients. N'ajoute aucune hypothèse sans ligne du tableau.
```

Ce que vous devez obtenir : Les mêmes points que le corrigé, avec leurs codes, et « à confirmer » pour le changement de personne (deux clients seulement). Si l'IA compte la brasserie hors des boissons, corrigez-la : c'est votre définition de la cible qui tranche.

> **Les exceptions ne font pas la cible**
>
> L'agence C03 et la collectivité C07 rapportent, mais elles n'achètent pas pour les mêmes raisons. Marc les garde comme clients et les sert autrement : l'agence par la recommandation, la collectivité par la veille des marchés publics. Sa prospection, elle, vise les huit autres.

Entraînement 1 Trier les critères vérifiables

Le tri

Critère	Classement	Source ou transformation
1, 3, 4, 10	Vérifiables	Annuaire des Entreprises : code d'activité, tranche d'effectif, adresse, établissements
6	Vérifiable	Site carrière, sites d'offres d'emploi
8	Vérifiable	Site, presse régionale, annonces
2, 7	Invérifiables	À transformer : « au moins trois offres ouvertes » dit mieux la croissance
9	Invérifiable	À retirer
5	Supposition de l'IA	À retirer : ce sera une question à poser, pas un critère

Demande à recopier **Pour faire relire votre tri**

```
Voici dix critères de compte idéal d'un éditeur de logiciel pour services d'aide à domicile : [collez le support]. Pour chacun, dis s'il se vérifie dans une source publique et laquelle. Pour les autres, propose une version vérifiable ou écris « à retirer ».
```

Ce que vous devez obtenir : Le même tri, avec au besoin une transformation du critère 7 en nombre d'offres d'emploi ou d'établissements. Gardez votre propre jugement si l'IA juge « vérifiable » une supposition.

Entraînement 2 La fiche cible d'un menuisier agenceur

La fiche cible du menuisier

Rubrique	Contenu
Cible	Restaurants et commerces de bouche indépendants de Bordeaux Métropole et du bassin d'Arcachon, de 4 à 25 salariés, joints par le gérant
Critères	Activité de restauration ou de commerce de détail alimentaire (code d'activité) ; effectif de 3 à 49 salariés (tranche d'effectif) ; établissement dans la zone (adresse) ; indépendant, sans enseigne nationale (site)
Exclusions	Franchises et chaînes qui imposent leur agenceur ; procédure collective en cours (BODACC)
Signaux	Reprise de fonds ou création annoncée (annonces légales) ; ouverture d'un deuxième établissement ; déménagement ; travaux avant la saison

Rubrique	Contenu
Rôles	Décide : le gérant. Prescrit : l'architecte d'intérieur. Utilise : le chef ou le responsable de salle

Demande à recopier **La demande pour les signaux**

```
Je suis menuisier agenceur à Pessac et je vise les restaurants et commerces de bouche indépendants de Bordeaux Métropole. Voici les déclencheurs du premier achat de mes huit meilleurs clients : [collez la colonne]. Propose quatre signaux observables de l'extérieur qui annoncent un besoin d'agencement, avec pour chacun la source publique où le repérer. Aucun nom d'entreprise.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre signaux avec leur source, dont la reprise de fonds de commerce et la création d'établissement, publiées dans les annonces légales, que le menuisier peut consulter chaque semaine.

Entraînement 3 La cible complète d'une entreprise de nettoyage industriel

La fiche cible

Rubrique	Contenu
Cible	Sites logistiques et agroalimentaires de 50 à 300 salariés en Gironde, Landes et Charente, joints par le directeur de site ou le responsable qualité
Critères	Activité logistique ou agroalimentaire (code d'activité) ; établissement de 50 à 299 salariés (tranche d'effectif) ; établissement dans les trois départements (adresse)
Exclusions	Procédure collective en cours (BODACC) ; bureaux et tertiaire pur, servis par d'autres ; sites qui confient le nettoyage à un prestataire national par contrat-cadre
Signaux	Ouverture ou extension d'entrepôt (permis affiché, presse) ; nouveau responsable qualité (offre d'emploi, annonce) ; changement de propriétaire
Rôles	Décide : directeur de site. Prescrit : responsable qualité ou responsable des services généraux. Utilise : chefs d'équipe de production

Les six comptes dans la matrice

Compte	Case	Pourquoi
X1	À préparer cette semaine	Logistique, 90 salariés, Gironde, extension en vue
X4	À préparer cette semaine	Agroalimentaire, 180 salariés, nouveau responsable qualité recherché
X2	À surveiller	Coche les critères, aucun signal
X6	À surveiller	Logistique en Charente mais 45 salariés et aucun signal : à revoir s'il grandit
X3	Hors liste	Bureaux, hors cible
X5	Exclu	Procédure collective en cours

Demande à recopier **La demande qui place les comptes**

```
Voici ma fiche cible : [collez la fiche]. Voici six comptes décrits sans nom : [collez
X1 à X6]. Place chacun dans l'une des quatre cases (à préparer cette semaine, à
surveiller, à vérifier, hors liste) ou dans « exclu », avec une phrase de justification
qui cite le critère, l'exclusion ou le signal en cause. Si une information manque, dis-
le au lieu de supposer.
```

Ce que vous devez obtenir : Six lignes justifiées. Attendez-vous à un « information manquante » pour X6, dont l'effectif est sous le seuil : c'est à vous de décider si 45 salariés font une exception.

Corrigés · leçon 3, Trouver et qualifier des comptes avec des sources licites

Exercice Qualifier trois services d'aide à domicile pour Julien

Les trois comptes qualifiés

Compte	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Exclusion	Signal	Rangement
S1	1 : « personnes âgées et personnes en situation de handicap »	1 : tranche 50 à 99 (2024)	1 : « 32 communes du Libournais »	Aucune	6 auxiliaires de vie recherchées depuis le 23/09/2026, offre ouverte depuis près de deux mois	À préparer cette semaine
S2	0 : « ménage, repassage et garde d'enfants »	1 : tranche 20 à 49	? : non trouvé	Aucune	Aucun	Hors liste
S3	1 : « accompagnons les seniors »	1 : tranche 20 à 49	1 : deux établissements	Procédure collective (redressement judiciaire, 14/10/2026) ; réseau de franchise	Sans objet	Exclu

S1 coche tout et porte un signal fort : une offre de six postes ouverte depuis près de deux mois dit une équipe sous tension, donc des plannings difficiles à tenir. S2 vend des services de confort, pas de l'aide aux personnes âgées : hors cible malgré le bon code d'activité. S3 tombe sous les deux exclusions ; même sans la procédure, la franchise nationale rend probable un logiciel imposé par le réseau.

Demande à recopier La demande qui contrôle votre notation

```
Voici trois critères et deux exclusions de compte idéal : [collez-les]. Voici les extraits relevés pour trois comptes S1, S2 et S3 : [collez les extraits de l'exercice]. Pour chaque compte et chaque critère, note 1, 0 ou « ? » en citant le passage exact. Applique les exclusions. Donne le signal le plus récent avec sa date, ou « aucun ». N'utilise que les extraits.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même tableau que le corrigé. Si l'IA met 1 au critère 3 de S2 en supposant qu'une SAS de 20 à 49 salariés couvre plusieurs communes, corrigez en « ? » : rien dans les extraits ne le dit.

> **Ce que Julien garde de S1**
>
> Case 1 : association, code 88.10A, 50 à 99 salariés (2024), Libourne. Case 2 : les trois critères, avec les adresses des pages. Case 3 : l'offre de six auxiliaires de vie du 23/09/2026. L'interlocuteur, les faits et l'angle viendront avec la préparation complète.

Entraînement 1 Classer huit sources selon leurs feux

Le classement

Source	Feu	Pourquoi
1, 6	Vert	Registres publics, citables
3, 8	Vert	Publications de l'entreprise ou de la presse, datées
4	Orange	Consulté à la main ; noter la fonction, rien d'autre
2	Rouge	Copie automatique de profils, interdite par la section 8.2 des conditions de LinkedIn
5	Rouge	Origine inconnue : impossible de dire à la personne d'où vient sa donnée
7	Rouge	Adresse devinée, aucune source

Demande à recopier **Pour comparer votre classement**

```
Voici huit sources qu'une associée de cabinet RH envisage pour trouver des PME à prospecter : [collez le support]. Classe chacune en vert (publique et citable), orange (consultée à la main, avec retenue) ou rouge (à proscrire), avec une phrase de justification. Si un cas est discutable, dis-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Le même classement que le corrigé. Si l'IA met le profil LinkedIn au vert, rappelez-lui que la lecture est permise mais pas la copie en série : l'orange est plus juste.

Entraînement 2 Qualifier une PME pour Sophie

La qualification de P7

Critère	Note	Passage
20 à 149 salariés	1	Tranche 50 à 99 salariés (2024), Annuaire
Aucune fonction RH dédiée	1	« Le président, la directrice administrative et financière, le directeur technique » ; « Candidatures à adresser au président »
Deux offres ouvertes	1	Offres du 15/10/2026 et du 04/11/2026
En Gironde	1	Siège et établissement à Mérignac

Exclusions : ni groupe dans les mentions légales, ni activité RH, ni procédure collective. Signal : le recrutement d'un chef d'atelier, premier poste d'encadrant intermédiaire, publié le 04/11/2026, et le transfert de siège de juin. Rangement : à préparer cette semaine.

Demande à recopier La demande qui contrôle la qualification

```
Voici quatre critères et trois exclusions de compte idéal : [collez-les]. Voici les extraits relevés pour le compte P7 : [collez les extraits]. Note chaque critère (1, 0 ou ?) en citant le passage exact, applique les exclusions, donne le signal le plus récent avec sa date et dis dans quelle case le ranger. N'utilise que les extraits.
```

Ce que vous devez obtenir : Quatre notes à 1 avec leurs citations, aucune exclusion, le chef d'atelier du 04/11/2026 comme signal, « à préparer cette semaine ».

Entraînement 3 La liste de la semaine de Thomas

Les douze sites rangés

Site	Rangement	Raison
L1, L9	À préparer cette semaine	Critères cochés, offre de technicien ouverte depuis plus d'un mois
L5	À préparer cette semaine	Critères cochés, arrêt de ligne relaté le 28/10/2026
L7	À surveiller	Offre publiée le 12/11/2026, ouverte depuis moins d'un mois : à relire dans trois semaines
L12	À surveiller	Nouveau directeur de site : signal hors de la liste de Thomas, à juger, pas à préparer d'office
L2, L11	À surveiller	Critères cochés, aucun signal
L3	Exclu	Procédure collective
L4	Exclu	Concurrent
L8	Exclu	Maintenance internalisée, 22 techniciens
L6	Hors liste	Plasturgie : ni agroalimentaire ni chimie au sens de sa cible
L10	Hors liste	Moins de 50 salariés

Pour L1, L5 et L9, Thomas notera le prénom, le nom et la fonction du responsable maintenance ou du directeur de site, lus sur le site de l'entreprise, dans un article ou sur un profil consulté à la main, avec l'adresse et la date. La coordonnée sera professionnelle et sourcée : standard du site, adresse publiée. Il ne notera ni téléphone portable personnel, ni profil privé, ni information sans lien avec la fonction.

Demande à recopier **La demande qui range la liste**

```
Voici mes critères, mes exclusions et mes signaux : [collez-les]. Voici douze sites
relevés lundi, décrits sans nom : [collez la liste].
Range chaque site dans « à préparer cette semaine », « à surveiller », « hors liste »
ou « exclu », avec une phrase qui cite le critère, l'exclusion ou le signal en cause.
Compte une offre « ouverte depuis plus d'un mois » à partir du 19/11/2026. Si une
information manque, dis-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Douze lignes justifiées. Vérifiez le calcul des durées d'ouverture des offres, en particulier L7 (publiée le 12/11/2026, donc ouverte depuis une semaine seulement), et tranchez vous-même le cas de L12.

Corrigés · leçon 4, Le droit de la prospection par courriel et par SMS, en B2B et en B2C

Exercice Classer les douze contacts de Claire

Les douze contacts classés

Contact	Feu	Pourquoi et que faire
1. Architecte associé	Vert	Adresse professionnelle sourcée, sujet lié à sa profession ; identité et refus dans le message
2. contact@ du promoteur	Vert	Adresse générique de personne morale ; permis, mais mieux vaut trouver le responsable de programme
3. Propriétaires, SMS	Rouge	Particuliers sans consentement ; Claire renonce
4. Responsable d'opérations	Vert	Contact professionnel, sujet lié à sa fonction ; l'informer dans le premier message
5. Ancienne cliente	Orange	Cliente, refus offert à la collecte, service analogue ; refus rappelé dans le message
6. Plombier indépendant	Vert	Joint pour son métier sur son adresse professionnelle, même en gmail.com
7. Adresse devinée	Rouge	Aucune source ; chercher l'adresse publiée ou appeler le standard
8. Assistante, sujet personnel	Rouge	Sujet sans lien avec sa fonction : règle des particuliers
9. Architecte opposé	Rouge	Inscrit à la liste d'opposition ; aucun message
10. info@ du syndic	Vert	Adresse générique, sujet professionnel
11. Liste louée	Rouge	Information des personnes impossible à prouver ; ne pas l'employer
12. Directrice qui a demandé	Vert	Réponse à une demande écrite, pas de la prospection à froid

Le contact 12 répond à une demande : Claire envoie la plaquette, et garde la phrase de refus dans sa signature pour la suite. Le contact 5 n'est orange que parce que Claire peut montrer la case de refus proposée à la commande ; sans elle, il passerait au rouge. Le contact 6 rappelle qu'une adresse en gmail.com n'est pas forcément celle d'un particulier : c'est l'usage professionnel qui compte, lu sur son site.

Demande à recopier La demande qui contrôle le classement

```
Je dirige un bureau d'études fluides et thermique de 14 personnes à Mérignac. Voici
douze contacts décrits sans nom : [collez la liste de l'exercice].
Classe chacun en vert, orange ou rouge selon l'article L34-5 du CPCE et la doctrine de
la CNIL sur la prospection B2B et B2C, avec une phrase de justification. Signale tout
contact qui ne relève pas de la prospection à froid. Écris « à vérifier » si une
information manque. Pas de conseil juridique personnalisé.
```

Ce que vous devez obtenir : Douze lignes classées comme le corrigé, avec souvent un « à vérifier » sur le contact 5 (preuve de la case de refus) et sur le contact 6 (usage professionnel de l'adresse). Ce sont les bons doutes : Claire les lève avec ses propres documents.

Ce que Claire inscrit le jour même

Le contact 9 est déjà dans la liste d'opposition. Claire y ajoute une ligne de règle pour toute l'équipe : aucun SMS de prospection à des particuliers, et aucune liste louée sans preuve écrite de l'information des personnes.

Entraînement 1 Vérifier les mentions de trois messages

Les trois messages

Message	Identité	Refus	Objet	Correction
1	Non : « l'équipe commerciale »	Non	Non : faux « Re : »	Objet réel, prénom, nom, fonction et entreprise, phrase de refus
2	Oui	Non	Oui	Ajouter la phrase de refus à la signature
3	Oui	Non : connexion exigée	Oui	Remplacer par « répondez « non » » ou un lien en un clic

Demande à recopier Pour contrôler un message avec l'IA

```
Voici un courriel de prospection : [collez le message]. Dis si l'identité de l'émetteur
est claire, si un moyen simple et gratuit de refuser est proposé, et si l'objet est en
rapport avec le contenu, en citant les phrases. Propose la correction minimale pour
chaque point manquant.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois réponses citées et une correction par point manquant. Pour le message 3, l'IA doit signaler qu'un refus qui exige de se connecter n'est pas simple.

Entraînement 2 Classer les huit contacts de Sophie

Le classement

Contact	Feu	Que faire
1, 3, 7	Vert	Écrire, avec identité, objet précis et phrase de refus ; informer de l'origine de l'adresse si demandé
5	Vert	Adresse générique ; préférer la personne qui recrute, si elle est publiée
2	Rouge	Particulier sans consentement ; ne pas l'inclure
4	Rouge	Sujet sans rapport avec sa profession ; ne pas envoyer
6	Rouge	Opposition : aucun message, inscription vérifiée dans la liste
8	Rouge	Coordonnée obtenue par une extension à proscrire ; supprimer l'adresse

Demande à recopier **La demande qui contrôle le classement**

```
Je suis associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux. Voici huit contacts décrits sans nom : [collez le support]. Classe chacun en vert, orange ou rouge selon l'article L34-5 du CPCE et la doctrine de la CNIL, avec une phrase de justification, et signale toute source d'adresse à proscrire. Écris « à vérifier » si une information manque.
```

Ce que vous devez obtenir : Huit lignes, le même classement. Si l'IA classe le contact 8 au vert parce que le sujet est professionnel, rappelez-lui que la source de l'adresse compte aussi.

Entraînement 3 Remettre d'aplomb la lettre d'information d'un éditeur

Les segments et leur sort

Segment	Décision	Pourquoi
A. Clients	Envoi maintenu	Professionnels, objet lié à leur fonction ; refus dans chaque message
B. Salons	Message d'information d'abord	Professionnels jamais informés : informer et offrir le refus avant toute lettre
C. Webinaire	Découper	Professionnels : intérêt légitime, information et refus. Aidants familiaux : la phrase « vous acceptez » n'est pas un consentement, envoi suspendu
D. Liste louée	Suspendu	Information des personnes impossible à prouver
E. Désinscrits	Retirés aujourd'hui	Opposition à rétablir dans l'outil et la liste interne

Demande à recopier **Le pied de message et la case, préparés avec l'IA**

```
Je suis commercial d'un éditeur de logiciel de planification pour services d'aide à domicile, 22 personnes à Pessac. Rédige : 1. le pied de notre lettre d'information mensuelle, en trois lignes : identité de l'éditeur, raison de l'envoi, lien de désinscription en un clic ; 2. la case à placer dans nos formulaires de webinaire, décochée par défaut, par laquelle un particulier accepte de recevoir nos offres, avec une phrase d'information. Courts, sans jargon juridique.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. « [Éditeur], [adresse], Pessac. Vous recevez cette lettre en raison de vos fonctions dans un service d'aide à domicile ou de votre inscription à l'un de nos webinaires. Se désinscrire en un clic : [lien]. » 2. Case décochée : « J'accepte de recevoir par courriel les offres de [éditeur] sur ses logiciels de planification. » Phrase : « Vous pourrez retirer votre accord à tout moment depuis chaque message. »

La procédure d'opposition : 1. toute demande de refus, par courriel, téléphone ou lien, est inscrite le jour même dans la liste d'opposition commune ; 2. l'outil d'envoi et le CRM sont synchronisés avec cette liste chaque semaine ; 3. avant chaque envoi, la liste est appliquée en dernier filtre ; 4. tout changement d'outil commence par l'export de la liste d'opposition ; 5. une confirmation d'une ligne est envoyée à la personne.

Corrigés · leçon 5, Le démarchage téléphonique, Bloctel et le consentement préalable

Exercice Trier la liste d'appels de Thomas et écrire son ouverture

La liste triée

Ligne	Décision	Raison
1	Appeler mardi	Professionnel, signal daté, numéro publié par l'entreprise
2	Renoncer	Particuliers sans accord préalable ; sujet hors de son métier
3	Appeler mardi	Professionnel, ligne publiée par l'entreprise, sujet lié à sa fonction
4	Renoncer	Opposition notée le 3 novembre
5	Reporter	Quatre tentatives depuis le 30 octobre : limite du cours atteinte, reprise après le 29 novembre au plus tôt, ou passage au courriel
6	Renoncer	Numéro personnel, source à proscrire
7	Appeler mardi	Rappel demandé hier, sur ce qui a été demandé
8	Appeler mardi	Client sous contrat, appel en rapport avec son objet
9	Renoncer pour l'instant	Particulier possible : aucune entreprise, mobile, origine floue ; à vérifier avant tout appel
10	Reporter	Samedi hors des créneaux que le cours applique à tous ; appeler en semaine

Demande à recopier L'ouverture de la ligne 1, préparée avec l'IA

```
Tu aides Thomas, chargé de développement d'une entreprise de maintenance industrielle
de 40 salariés à Bassens, à préparer un appel au responsable maintenance d'une
conserverie de 130 salariés dans les Landes.
Raison de l'appel : une offre de technicien de maintenance publiée le 8 octobre 2026,
toujours en ligne.
Écris l'ouverture, vingt secondes au plus : prénom et nom, entreprise, nature
commerciale de l'appel, raison, question qui laisse le choix. Puis la phrase à dire au
refus. Pas de flatterie.
```

Ce que vous devez obtenir : « Bonjour, Thomas [Nom], de [entreprise], maintenance industrielle à Bassens. C'est un appel commercial. Votre offre de technicien de maintenance est en ligne depuis début octobre, et nous dépannons des lignes de conserverie dans les Landes pendant ce genre de période. Avez-vous deux minutes, ou préférez-vous que je vous laisse ? » Au refus : « Entendu, je ne vous rappellerai pas, je le note. Bonne journée. »

Thomas lit l'ouverture à voix haute : 19 secondes. Il retire « pendant ce genre de période » s'il ne peut pas citer un site landais réellement dépanné, et vérifie que sa ligne affiche bien le numéro de l'entreprise. Les lignes 2, 6 et 9 sortent de la liste ; la ligne 4 est confirmée dans la liste d'opposition.

Ce que la séance de mardi produit

Quatre appels utiles au lieu de dix, tous défendables : deux prospects avec un signal, un rappel demandé, un client. Chaque appel finit par une ligne dans la case Historique de la fiche compte : date, réponse, prochaine action ou opposition.

Entraînement 1 Vrai ou faux sur le démarchage téléphonique

Les réponses

Affirmation	Vrai ou faux	Correction
1	Faux	Bloctel a disparu : il faut un accord préalable (L223-1)
2	Vrai	Un an au plus, sans renouvellement tacite (R223-1)
3	Faux	Appeler pour demander l'accord est déjà du démarchage
4	Vrai	Retrait possible à tout moment, y compris oralement (R223-3)
5	Faux	Du lundi au vendredi seulement, hors jours fériés (D223-9) ; un rendez-vous précis accepté et prouvé fait exception (L223-1)
6	Faux	L223-1 protège le consommateur ; le professionnel est informé et peut s'opposer
7	Faux	Le numéro masqué est interdit (L221-17)
8	Vrai	Nullité prévue par L223-1

Demande à recopier **Pour vérifier vos réponses**

```
Voici huit affirmations sur le démarchage téléphonique en France au 19 novembre 2026 :
[collez le support]. Dis si chacune est vraie ou fausse selon les articles L223-1,
R223-1 à R223-3, D223-9 et L221-17 du code de la consommation, et corrige les fausses
en une phrase avec l'article en cause. Si tu n'es pas sûr, dis-le.
```

Ce que vous devez obtenir : Huit réponses, les mêmes que le tableau. Vérifiez tout article cité par l'IA sur Légifrance avant de le réutiliser.

Entraînement 2 L'ouverture de Sophie pour un dirigeant de PME

Demande à recopier **L'ouverture préparée avec l'IA**

```
Tu aides Sophie, associée d'un cabinet de conseil RH de 5 personnes à Bordeaux, à
appeler le président d'une PME de mécanique de 50 à 99 salariés à Mérignac. Raison :
l'entreprise recrute un chef d'atelier depuis le 4 novembre 2026, candidatures
adressées au président. Écris l'ouverture, vingt secondes au plus : prénom et nom,
cabinet, nature commerciale, raison, question qui laisse le choix. Puis la phrase au
refus. Pas de flatterie.
```

Ce que vous devez obtenir : « Bonjour, Sophie [Nom], du cabinet [nom], conseil RH à Bordeaux. C'est un appel commercial. J'ai vu que vous recrutez un chef d'atelier et que les candidatures vous arrivent directement. Avez-vous deux minutes pour en parler, ou préférez-vous que je vous laisse ? » Au refus : « Entendu, je ne vous rappellerai pas, je le note. Bonne journée. »

Lue à voix haute : environ 16 secondes. Sophie appelle le standard entre 10 h et 13 h ou entre 14 h et 20 h en semaine, demande le président en donnant son nom et son cabinet, et note toute réponse dans la case Historique.

Entraînement 3 La campagne d'appels d'un menuisier de fenêtres

Les manquements

Pratique	Problème	Référence
Fichier de 3 000 particuliers	Consommateurs sans accord préalable ; secteur des économies d'énergie exclu du démarchage	L223-1
Formulaire « trois ans », case cochée	Pas d'acte positif clair ; durée au-delà d'un an	R223-1
Samedi de 9 h à 12 h	Hors des jours et horaires autorisés	D223-9
Numéro masqué	Interdit	L221-17
Agent vocal sans se présenter	Système automatisé d'appel ; obligation d'informer qu'il s'agit d'une IA	L34-5 du CPCE, article 50 de l'AI Act
Aucun registre des refus	Arrêt sans délai et absence de rappel impossibles à garantir	L221-16
Rappels « quand quelqu'un a le temps »	L'exception des demandes ne joue que sous cinq jours ouvrables	R223-4

Demande à recopier **La campagne conforme, préparée avec l'IA**

```
Tu aides une entreprise de menuiserie PVC et aluminium de 25 salariés à Mérignac à remplacer une campagne d'appels non conforme. Propose une campagne d'hiver en trois volets, sans appeler de particuliers à froid : 1. syndics de copropriété et bailleurs sociaux de Gironde (professionnels), 2. demandes de devis reçues par le site, rappelées dans les cinq jours ouvrables, 3. clients sous contrat d'entretien. Pour chaque volet : la cible, la règle à respecter, l'ouverture d'appel en deux phrases, et ce qui est noté après l'appel.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois volets décrits : syndics et bailleurs appelés en semaine dans les créneaux, information et opposition notée ; demandes du site rappelées sous cinq jours ouvrables sur le devis demandé, date et heure de la demande archivées trois ans ; clients sous contrat appelés sur l'objet du contrat. Chaque appel depuis le numéro de l'entreprise, chaque refus inscrit le jour même.

Le formulaire du site change aussi : « En envoyant ce formulaire, vous demandez à être rappelé au sujet de votre demande de devis, dans les cinq jours ouvrables. » Aucune case pour « nos offres » en général : l'entreprise n'appellera pas de particulier à froid, puisque son secteur est exclu du démarchage.

Corrigés · leçon 6, Fichiers achetés, outils d'enrichissement et information des personnes

Exercice Trier l'offre de 12 000 directeurs reçue par Julien

L'offre passée au crible

Affirmation de l'offre	Ce qu'elle laisse ouvert	Question à poser
« Sources publiques et partenaires »	Aucune origine nommée, aucune date	Quelle origine et quelle date de collecte pour chaque contact ?
« Conformes au RGPD »	Aucune pièce	Quel texte d'information et quelle case ont vu les personnes ? Copie datée.
« Adresse vérifiée »	Vérifiée techniquement, pas juridiquement	Les personnes savaient-elles qu'elles pourraient être démarchées ?
« Téléphone direct »	Mobile personnel possible	S'agit-il de lignes professionnelles ? Comment les oppositions sont-elles tenues ?
« Usage illimité »	Données gardées sans fin	Comment nous transmettez-vous les oppositions et les mises à jour ?
« Toute la France »	Dix fois plus que la cible	Pouvez-vous ne livrer que les deux régions visées ?

Verdict : en l'état, Julien n'achète pas. La première question du schéma reste sans réponse (ni origine ni date). Il envoie le courriel de questions. L'échantillon de 50 lignes est déjà une donnée personnelle reçue : il ne l'importe pas dans le CRM, ne le colle pas dans une IA, le garde le temps de décider et le supprime si l'achat ne se fait pas. S'il achète, il ne garde que les structures de ses deux régions, et chaque fiche porte la source « fichier [courtier], acheté le [date] ».

Demande à recopier **Le courriel de questions, préparé avec l'IA**

```
Tu aides le commercial d'un éditeur de logiciel de planification de 22 personnes à
Pessac, qui prospecte des directeurs de structures d'aide à domicile en B2B.
Un courtier nous propose ce fichier : « 12 000 directeurs et directrices de structures
d'aide à domicile, toute la France, nom, prénom, fonction, courriel vérifié, téléphone
direct, sources publiques et partenaires, conformes au RGPD, 1 800 € HT, usage illimité
».
Rédige un courriel de 150 mots au plus qui demande : origine et date de chaque contact,
texte de l'information et de la case présentées aux personnes, nature des téléphones
(professionnels ou personnels), tenue et transmission des oppositions, livraison
limitée à la Nouvelle-Aquitaine et à l'Occitanie.
Conclus : sans ces pièces écrites, nous ne donnerons pas suite. N'invente rien sur le
fichier.
```

Ce que vous devez obtenir : Bonjour, Avant toute décision, pourriez-vous nous transmettre par écrit : 1. l'origine (site, salon, éditeur) et la date de collecte de chaque contact ; 2. le texte de l'information et de la case à cocher présentées aux personnes, avec une copie datée ; 3. la nature des numéros fournis : lignes professionnelles ou personnelles ; 4. la façon dont vous tenez les oppositions et nous transmettriez les nouvelles ; 5. la possibilité de ne livrer que la Nouvelle-Aquitaine et l'Occitanie. Sans ces pièces, nous ne donnerons pas suite. Cordialement, Julien [nom], [entreprise]

> **La phrase d'information, si le fichier passe le tri**
>
> « Je vous écris car vous dirigez un service d'aide à domicile et que votre adresse professionnelle figure dans le fichier de [courtier], acquis le [date]. Un simple « non » en réponse suffit pour que je ne vous écrive plus ; vos droits : [lien vers la politique de confidentialité]. »

Solution de rechange si le vendeur se tait : partir des sources citables de la leçon « Trouver et qualifier des comptes avec des sources licites » (/cours-en-ligne/prospecter-avec-l-ia/trouver-et-qualifier-des-comptes/), à raison de vingt comptes préparés par semaine. Quatre-vingts comptes bien choisis en un mois valent mieux que 12 000 adresses dont personne ne connaît l'origine.

Entraînement 1 Compléter le premier courriel de Thomas

Ajout possible, avant la signature : « Votre adresse figure dans l'annuaire des adhérents de [association], que nous avons loué le [date] pour écrire aux responsables maintenance de la région. Un simple « non » en réponse suffit pour que je ne vous écrive plus ; vos droits : [lien]. » (41 mots.)

Demande à recopier **Pour vérifier votre ajout avec une IA**

```
Voici la fin d'un premier courriel de prospection B2B : [collez votre ajout]. Vérifie
qu'il contient : l'identité de l'émetteur (dans la signature), la source précise de
l'adresse, la raison liée à la fonction, un moyen simple de refuser, un lien vers les
droits. Pour chaque point absent, propose la formulation la plus courte. Ne réécris pas
le reste.
```

Ce que vous devez obtenir : Une liste de cinq points cochés ou manquants, et au plus une ou deux reformulations courtes. Si la source reste vague (« une base professionnelle »), l'IA doit le signaler.

Entraînement 2 Analyser l'annonce d'un vendeur de fichiers

Les points bloquants

Élément de l'annonce	Pourquoi il bloque
Particuliers porteurs de projet	Courriel et SMS interdits sans consentement recueilli pour Claire ; appel interdit sans consentement préalable depuis le 11/08/2026
« Sites partenaires »	Origine non nommée : impossible de dire la source au premier message
« Enrichies par intelligence artificielle »	Adresses devinées ou recoupées : les personnes n'ont rien vu ni accepté
« 100 % RGPD »	Aucune pièce : pas de mention, pas de case, pas de liste de partenaires
Mobiles	Peut-être personnels ; aucun mot sur l'opposition au démarchage
Livraison immédiate par carte	Aucune vérification possible avant paiement

Demande à recopier **Les questions, rédigées avec l'IA**

```
Tu aides la gérante d'un bureau d'études thermiques de 14 personnes à Mérignac. Voici l'annonce d'un vendeur de fichiers : [collez l'annonce]. Rédige un courriel de 150 mots au plus qui demande : la liste des sites qui ont recueilli les contacts et la date de collecte ; le texte de la mention et de la case vues par les personnes ; la liste des partenaires annoncée ; ce que recouvre « enrichies par intelligence artificielle » ; la tenue des oppositions ; la possibilité de ne livrer que les promoteurs, architectes et bailleurs de Gironde et des Landes, sans particuliers. N'invente rien sur le fichier.
```

Ce que vous devez obtenir : Un courriel de six questions numérotées, qui termine par : « Sans ces éléments écrits, nous ne pourrons pas donner suite. » La question sur l'enrichissement par IA est la plus importante : la réponse dira si les adresses ont été devinées.

Au mieux utilisable : les promoteurs, architectes et bailleurs de Gironde et des Landes, sur adresses nominatives dont l'origine et l'information sont prouvées, en location d'un envoi pour tester. Notre avis : avec « enrichies par intelligence artificielle » et aucune origine nommée, Claire renonce, et prépare plutôt vingt comptes par semaine à partir des permis de construire affichés et des marchés publics attribués.

Entraînement 3 Remettre d'aplomb un import de 640 contacts

Le tri des quatre lots

Lot	Feu	Décision
A, presse professionnelle	Vert	Gardé : professionnels informés, opposition offerte, sujet lié à leur fonction. Source et date dans chaque fiche.
B, extension	Rouge	Mobiles effacés, adresses supprimées. Les comptes qualifiés sont repris à la main avec une source citable.

Lot	Feu	Décision
C, mise en relation	Orange	Courriel possible pour répondre à leur demande de devis, l'installateur étant nommé parmi les partenaires ; preuve du consentement demandée au site. Pas d'appel sans consentement préalable au démarchage téléphonique.
D, syndics	Vert, peu utile	Adresses génériques de personnes morales, hors des principes des adresses nominatives ; mieux vaut identifier le gestionnaire de chaque copropriété.

Demande à recopier **Les phrases d'information, lot par lot**

```
Tu aides le dirigeant d'un installateur de bornes de recharge de 12 salariés à Canéjan. Écris la phrase d'information de fin de premier courriel, 45 mots au plus, pour chacun de ces cas : 1. gestionnaires de flottes dont l'adresse vient du fichier des abonnés de [éditeur de presse], acheté le [date] ; 2. particuliers qui ont demandé un devis sur [site de mise en relation] et accepté d'être contactés par ses installateurs partenaires. Chaque phrase dit la source, la raison de l'envoi, comment refuser d'un mot, et renvoie à [lien vers la politique de confidentialité].
```

Ce que vous devez obtenir : 1. « Votre adresse professionnelle figure dans le fichier des abonnés de [éditeur], acquis le [date], et je vous écris pour votre flotte de véhicules. Un « non » en réponse suffit pour ne plus rien recevoir ; vos droits : [lien]. » 2. « Vous avez demandé un devis de borne sur [site] et accepté d'être contacté par ses installateurs partenaires, dont nous faisons partie. Un « non » suffit pour que je ne vous écrive plus ; vos droits : [lien]. »

La règle de la liste d'opposition : un onglet ou une propriété du CRM qui garde l'adresse de toute personne qui a refusé, avec la date ; consultée avant chaque import et chaque envoi ; jamais purgée avec les prospects inactifs, pour qu'un refus survive à un nouvel achat de fichier. Les fiches gardées portent leur date de collecte, pour appliquer la durée de trois ans du référentiel de la CNIL.

Le lot C et le téléphone

Le consentement à être contacté par courriel pour un devis ne vaut pas consentement au démarchage téléphonique, soumis depuis le 11/08/2026 à ses propres règles : voir « Le démarchage téléphonique, Bloctel et le consentement préalable » (/cours-en-ligne/prospecter-avec-l-ia/demarchage-telephonique/). Faites relire par un juriste la formulation exacte de la case du site.

Corrigés · leçon 7, Préparer un compte et un interlocuteur en dix minutes, sans inventer un seul fait

Exercice La fiche de Claire pour un promoteur de Bordeaux Bastide

La fiche corrigée

Case	Contenu
3. Le signal	Permis de construire déposé pour 64 logements à Floirac (extrait 3, article du 05/11/2026). Second signal : poste de responsable technique ouvert (extrait 2, 28/10/2026).
4. L'interlocuteur	Antoine L., directeur technique (extrait 3). Adresse de courriel : non trouvée.
5. Les faits vérifiés	« livrent en moyenne 250 logements par an » (extrait 1). « études thermiques et fluides confiées à nos bureaux d'études partenaires » (extrait 2). « raccourcir les délais d'études » (extrait 3).
6. L'angle	Les délais d'études thermiques et fluides, à l'entrée en conception de trois programmes en 2027.
7. Le canal permis	Courriel professionnel nominatif, objet lié à sa fonction (B2B, information et opposition) ; LinkedIn consulté à la main ; standard pour obtenir l'adresse.
8. L'historique	Aucun contact. Prochaine action : chercher l'adresse sur le site ou au standard, le 20/11.

> **Les trois hypothèses, en questions**
>
> 1. « Sur Floirac et les trois programmes qui entrent en conception en 2027, les études fluides sont-elles le poste qui allonge vos délais ? » 2. « Le départ ou le recrutement d'un responsable technique de programmes change-t-il la façon dont vous suivez vos bureaux d'études partenaires ? » 3. « Votre objectif de performance supérieure aux exigences réglementaires pèse-t-il sur la durée des études ? »

Ce qui reste non trouvé : l'adresse d'Antoine L., le SIREN (à relever au registre), le nom des bureaux d'études partenaires. Ce qui ne figure pas dans la fiche : « ils sont mécontents de leur bureau d'études actuel » (déduction), « 4 mois de retard » comme accroche (fait gênant, à garder pour la conversation si lui en parle). Le mot « départ » de la deuxième question est lui-même une hypothèse : l'offre ne dit pas si le poste est créé ou remplacé, d'où la forme interrogative.

Demande à recopier La relecture demandée par Claire

```
Voici la fiche compte que j'ai préparée : [collez la fiche corrigée].
Voici les trois extraits, avec leur date : [collez les extraits 1 à 3].
Pour chaque fait de la case 5, vérifie que la phrase citée figure mot pour mot dans
l'extrait indiqué. Rends trois listes : faits confirmés ; phrases absentes ou
différentes ; déductions présentées comme des faits. Ne corrige rien et n'ajoute aucun
fait.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. Faits confirmés : les trois phrases de la case 5. 2. Phrases absentes ou différentes : aucune. 3. Déductions : aucune dans la case 5 ; dans l'angle, « allonge vos délais » s'appuie sur la phrase « raccourcir les délais d'études » et reste formulé en question.

Entraînement 1 Trier huit phrases d'une fiche

Le tri

Phrase	Verdict
1, 4, 7	Faits vérifiés, à condition de retrouver chaque phrase dans sa page
2	Question : « L'ouverture de Cestas s'accompagne-t-elle de nouveaux recrutements ? »
6	Question : « Comment préparez-vous aujourd'hui vos tournées ? »
3	Retirée : vie privée, même publiée
5, 8	Retirées : aucune source ; l'IA ne devine ni chiffre d'affaires ni adresse

Demande à recopier Pour vérifier votre tri avec une IA

```
Voici huit phrases d'une fiche de prospection : [collez le support]. Classe chacune en
: fait vérifiable (une source est indiquée), supposition à transformer en question, ou
à retirer (vie privée, chiffre ou coordonnée sans source). Justifie en une phrase. Pour
chaque supposition, propose la question correspondante.
```

Ce que vous devez obtenir : Huit lignes justifiées, le même classement que le corrigé, et deux questions. Si l'IA garde le chiffre d'affaires « parce qu'il est plausible », vous savez pourquoi il sort.

Entraînement 2 Remplir la fiche d'une PME de transport pour Sophie

La fiche de Sophie

Case	Contenu
3. Le signal	Deux lignes scolaires remportées pour la rentrée 2027 et « une dizaine de recrutements de conducteurs d'ici l'été » (extrait 3, 12/11/2026).
4. L'interlocuteur	Patrick D., gérant (extrait 3) ; l'assistant RH recruté lui sera rattaché (extrait 2). Adresse : non trouvée.
5. Les faits vérifiés	« Rattaché(e) directement au gérant » (extrait 2). « la paie de 60 salariés » (extrait 2). « une dizaine de recrutements de conducteurs d'ici l'été » (extrait 3).

Case	Contenu
6. L'angle	Dix recrutements en six mois, menés par le gérant et un assistant RH débutant.
7. Le canal permis	Courriel professionnel nominatif, objet lié à sa fonction de gérant (B2B) ; LinkedIn consulté à la main.
8. L'historique	Aucun contact. Prochaine action : premier message le 24/11.

Demande à recopier **La demande que Sophie a employée**

```
Rôle : tu es l'assistant de préparation de l'associée d'un cabinet de conseil RH de 5
personnes à Bordeaux, qui accompagne les PME sans DRH dans leurs recrutements.
Contexte : nous préparons une PME de transport de voyageurs de 60 salariés à Mérignac.
Extraits lus le 19/11/2026 : [collez les trois extraits avec leur date].
Tâche : trois faits au plus, puis trois hypothèses en questions sur ses besoins RH.
Format : tableau Fait | Phrase exacte | Extrait | Date du fait ; « non trouvé » si
absent ; aucun nom, numéro ou chiffre absent des extraits.
```

Ce que vous devez obtenir : Le tableau du corrigé, et trois questions : « Comment comptez-vous mener une dizaine de recrutements de conducteurs d'ici l'été ? » ; « L'assistant RH que vous recrutez prendra-t-il aussi les recrutements en charge dès son arrivée ? » ; « Les formations obligatoires des nouveaux conducteurs sont-elles déjà planifiées pour la rentrée 2027 ? »

Entraînement 3 Auditer une fiche rédigée par une IA sans sources

Les affirmations de l'IA passées aux pages

Affirmation	Verdict
85 salariés, Mont-de-Marsan	Non trouvé dans les pages : à relever au registre
9 500 logements	Faux : « plus de 7 000 logements » (page 1)
Nom et adresse du directeur du patrimoine	Inventés : retirés, à chercher sur le site ou au standard
Chiffre d'affaires 38 M€	Aucune source : retiré
Plan de 1 200 logements en 2026	Faux : « 800 logements d'ici 2030 » (page 1)
« Il manque de bureaux d'études », « sensible aux sujets climatiques »	Déductions : retirées, la première peut devenir une question

Fiche réécrite. Signal : avis de marché du 07/11/2026, accord-cadre de maîtrise d'œuvre en quatre lots géographiques, offres attendues le 15/12/2026 (page 2). Interlocuteur : non trouvé, à chercher. Faits vérifiés : « plus de 7 000 logements dans les Landes » et « réhabilitation thermique de 800 logements d'ici 2030 » (page 1). Angle : un marché est en cours de mise en concurrence ; le message ne cherche pas à influencer l'acheteur. Claire répond à l'avis si elle le souhaite, par la procédure prévue, et réserve la prospection aux autres programmes : « Au-delà de l'accord-cadre en cours, comment organisez-vous les études des 800 réhabilitations prévues d'ici 2030 ? »

Demande à recopier **La relecture qui aurait évité la fiche inventée**

```
Voici une fiche compte : [collez la fiche].
Voici le texte des pages lues, avec leur adresse et leur date : [collez les pages 1 et 2].
Pour chaque affirmation de la fiche, indique si elle figure dans une page (cite la phrase), si elle la contredit (cite la phrase), ou si elle n'y figure pas. Signale à part les déductions présentées comme des faits et les coordonnées sans source. Ne corrige rien et n'ajoute aucune information.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de huit lignes : deux contredites (patrimoine, plan), cinq absentes (effectif, ville, nom, adresse, chiffre d'affaires), deux déductions signalées. Aucune ligne confirmée telle quelle : la fiche entière était à refaire.

Un marché en cours n'est pas un signal de prospection ordinaire

Pendant une mise en concurrence, l'acheteur public répond aux candidats par la procédure prévue. Un message de prospection qui commente le marché en cours met Claire en porte-à-faux. Le signal sert ici à comprendre le compte, pas à écrire sur le marché.

Corrigés · leçon 8, Écrire un premier message court et réellement personnalisé

Exercice Le premier message de Julien à une association d'aide à domicile d'Agen

> **Trois objets possibles**
>
> « Deux plannings au 1er janvier » ; « Union de vos services en 2027 » ; « Réunir deux plannings en six semaines ». Le premier est le meilleur : il parle de sa préoccupation probable, en cinq mots, sans rien promettre.

Le message (93 mots avant la signature) : « Bonjour Madame [nom], votre association et sa voisine uniront leurs services au 1er janvier 2027, d'après la presse locale du 14 octobre. Pour plus de 700 bénéficiaires, cela veut-il dire réunir deux plannings d'intervenants en quelques semaines ? En 2025, un service d'aide à domicile de 90 salariés en Dordogne a regroupé ses deux plannings dans notre logiciel en six semaines, sans interrompre les tournées. Un échange de quinze minutes vous serait-il utile avant la fin de l'année, ou préférez-vous recevoir le calendrier type que nous avions suivi avec eux ? »

Les contrôles

Contrôle	Résultat
Test du transfert	Avec le nom d'une autre association, la date du 1er janvier et les 700 bénéficiaires ne tiennent plus : personnalisé
Test du téléphone	Environ 30 secondes à voix haute : à la limite, acceptable
Faits	Union au 1er janvier 2027, article du 14/10, 700 bénéficiaires : tous dans la fiche, avec source
Pièce jointe, lien, pixel	Aucun ; le calendrier type n'est envoyé que si elle le demande
Information et refus	Ajoutés dans la signature

Signature et refus : « Julien [nom], commercial, [éditeur], Pessac, [numéro]. Votre adresse figure sur la page Contact du site de l'association ; un simple « non » suffit pour que je ne vous écrive plus. Vos droits : [lien]. » La nouvelle directrice n'est pas félicitée pour sa prise de fonctions : ce serait une formule, et le message ne parle que de ce qui la concerne au 1er janvier.

Demande à recopier **La demande employée par Julien**

```
Tu aides le commercial d'un éditeur de logiciel de planification pour services d'aide à
domicile, 22 personnes à Pessac.
Voici la fiche compte : [collez les cases 3 à 7].
Écris un premier courriel de 90 mots environ, en cinq phrases : le signal (union des
services au 1er janvier 2027) ; une hypothèse en question (réunir deux plannings) ;
cette preuve, sans rien y ajouter : « un service d'aide à domicile de 90 salariés en
Dordogne a réuni deux plannings dans le logiciel en six semaines, en 2025 » ; une
demande faible (quinze minutes ou un calendrier type) ; rien d'autre.
Interdits : compliment, félicitations, formule d'introduction, mots « solution », «
innovant », « accompagnement », fait absent de la fiche. Donne le nombre de mots.
```

Ce que vous devez obtenir : Un message proche du corrigé, entre 85 et 95 mots. Vérifiez que « sans interrompre les tournées » figure bien dans votre dossier client : sinon, retirez-le, même s'il sonne juste.

Entraînement 1 Les défauts d'un message reçu

Les défauts

Phrase attendue	Dans le message
Objet sur le sujet du compte	« Opportunité pour votre entreprise » : aucun sujet
Signal	Absent ; remplacé par un compliment sur un « parcours » non cité
Hypothèse en question	Absente ; trois adjectifs à la place
Preuve défendable	« 300 clients satisfaits » : invérifiable
Demande faible	45 minutes cette semaine, plaquette et trois études jointes
Identité et refus	Prénom seul, aucune entreprise, aucune source d'adresse, aucun moyen de refuser

Demande à recopier **Pour vérifier votre analyse avec une IA**

```
Voici un premier message de prospection reçu : [collez le support]. Évalue-le selon
cette grille : objet sur le sujet du destinataire ; première phrase sur un signal
propre au compte ; hypothèse en question ; preuve vérifiable ; demande faible ;
identité, source de l'adresse et moyen de refuser. Puis applique le test du transfert :
le message garde-t-il son sens si le nom de l'entreprise change ? Réponds en six lignes
et une conclusion.
```

Ce que vous devez obtenir : Six lignes, toutes en défaut, et la conclusion : le message garde son sens pour n'importe quelle PME, il n'est pas personnalisé.

Entraînement 2 Écrire le message du menuisier au cabinet d'architectes

Message possible (84 mots) : « Bonjour Madame [nom], votre cabinet a été retenu le 3 novembre pour la maîtrise d'œuvre de l'extension d'un groupe scolaire. Vos réalisations privilégiant le bois, l'extension prévoit-elle des aménagements intérieurs comme des bancs, des casiers ou des bibliothèques ? En 2025, nous avons fabriqué et posé ceux d'une médiathèque de 400 m² en Gironde, en chêne. Un avis de

faisabilité et de coûts en phase de conception vous serait-il utile, au téléphone en quinze minutes ou par écrit sur vos premiers plans ? » Objets : « Aménagements bois de l'extension » ; « Bancs et casiers en conception » ; « Votre groupe scolaire en bois ».

Demande à recopier **La demande de Marc**

```
Tu aides le gérant d'une menuiserie d'agencement de 6 personnes à Pessac.
Voici la fiche compte : [collez le support].
Écris un premier courriel de 90 mots environ en cinq phrases : le signal (marché de
maîtrise d'œuvre attribué le 03/11/2026) ; une hypothèse en question sur les
aménagements intérieurs en bois ; cette preuve, sans rien ajouter : « en 2025, nous
avons fabriqué et posé les bancs, casiers et bibliothèques en chêne d'une médiathèque
de 400 m² en Gironde » ; une demande faible (un avis de faisabilité, au téléphone ou
par écrit) ; rien d'autre.
Interdits : compliment, félicitations, allusion au futur marché de travaux, fait absent
de la fiche. Puis propose trois objets de 3 à 6 mots.
```

Ce que vous devez obtenir : Un message proche du corrigé et trois objets. Si l'IA écrit « félicitations pour ce beau projet », retirez-le : la règle des interdits n'a pas été suivie.

Les lignes et leur source

Ligne	Source
Marché retenu le 3 novembre	Avis d'attribution du 03/11/2026
Le bois dans leurs réalisations	Page projets du cabinet
Médiathèque de 400 m² en chêne	Dossier de la menuiserie, 2025
Avis de faisabilité et de coûts	Case 6 de la fiche

Entraînement 3 Auditer et réécrire le message d'un collègue

Les problèmes relevés

Problème	Correction
Objet qui promet une « révolution »	Objet sur le sujet de la directrice : « 45 intervenants, 28 communes »
Compliment et « reconnue comme l'une des plus performantes »	Supprimés : aucun fait, aucune source
« 85 % des directrices », « 10 heures », « 30 % »	Supprimés : statistiques sans source ; remplacées par la preuve mesurée
« Leader du marché »	Supprimé : indéfendable
Trois liens, une brochure	Aucune pièce jointe, aucun lien
Suivi des ouvertures et des clics	Désactivés dans l'outil
Envoi identique à 150 personnes	Un message par compte préparé ; ici, Bergerac

Problème	Correction
Pas de signature ni de refus	Identité, source de l'adresse, refus d'un mot, lien vers les droits

Message réécrit (86 mots) : « Bonjour Madame [nom], votre offre de responsable de secteur, publiée le 10 novembre, parle de la gestion des plannings de 45 intervenants sur 28 communes. Construire ces plannings prend-il aujourd'hui une part importante de la semaine de vos responsables ? Un service de 50 salariés en Lot-et-Garonne a gagné environ deux heures par semaine sur cette tâche, mesurées par sa directrice sur trois mois en 2025. Un échange de quinze minutes vous serait-il utile, ou préférez-vous recevoir la méthode de mesure qu'elle a employée ? » Signature : « Julien [nom], commercial, [éditeur], Pessac. Votre adresse figure sur la page Contact du site de l'association ; un simple « non » suffit pour que je ne vous écrive plus. Vos droits : [lien]. »

Le bloc d'interdits à ajouter à chaque demande de l'équipe TEXT

```
Interdits pour ce message :
- aucun compliment sur l'entreprise ou la personne, aucune félicitation ;
- aucune formule d'introduction ou de politesse vide, aucune excuse de déranger ;
- aucun des mots : solution, innovant, leader, révolution, accompagnement, découvrez ;
- aucun fait, chiffre, pourcentage ou nom qui ne figure pas dans la fiche fournie ;
- la preuve est recopiée telle quelle, sans l'arrondir ni l'enjoliver ;
- aucun lien, aucune pièce jointe, aucun point d'exclamation ;
- 120 mots au plus ; donne le nombre de mots à la fin.
```

Le bloc se colle à la fin de la demande d'écriture du premier message, après la fiche.

Demande à recopier **La demande de réécriture**

```
Tu aides le commercial d'un éditeur de logiciel de planification pour services d'aide à
domicile, 22 personnes à Pessac.
Fiche : [collez la fiche de Bergerac].
Écris un premier courriel de 90 mots environ en cinq phrases : le signal (offre du
10/11/2026, plannings de 45 intervenants sur 28 communes) ; une hypothèse en question ;
cette preuve, recopiée telle quelle : [preuve] ; une demande faible ; rien d'autre.
[Collez le bloc d'interdits.]
```

Ce que vous devez obtenir : Un message proche du corrigé, entre 80 et 95 mots. Comparez la preuve à celle de la fiche, mot pour mot : « environ deux heures par semaine » ne doit pas devenir « deux heures par jour » ni « 25 % ».

Corrigés · leçon 9, Une séquence de relances raisonnable, et le moment de s'arrêter

Exercice La suite de la séquence de Claire

La séquence datée

Touche	Date	Contenu
2. Relance	Lundi 30/11/2026 (J+6)	« Un point de votre offre d'emploi m'a frappée : les études thermiques et fluides sont confiées à vos bureaux d'études partenaires. Pour gagner du temps au lancement, nous avons une liste de contrôle d'une page des pièces à réunir. Voulez-vous que je vous l'envoie ? » (49 mots)
3. Changement de canal	Lundi 07/12/2026 (J+13)	LinkedIn : consultation du profil, puis invitation sans note ; ou appel au standard pour demander s'il préfère recevoir la liste par courriel
4. Clôture	Mercredi 16/12/2026 (J+22)	« Je ne vous écris plus à ce sujet. Si les délais d'études reviennent sur la table pour vos programmes de 2027, ce fil reste le plus simple pour me joindre. » (33 mots)

La réponse du 03/12 arrive après la relance du 30/11. Elle arrête la séquence : la personne a répondu, et elle fixe elle-même la suite. Les touches 3 et 4 ne partent pas. Claire note dans l'historique : « 03/12/2026, courriel, demande la liste de contrôle après le 12/12, prochaine action : envoi le 14/12 ». Elle met le fil en attente jusqu'au lundi 14/12 à 9 h.

Demande à recopier **La réponse du 14/12, préparée avec l'IA**

```
Tu aides la gérante d'un bureau d'études fluides et thermique de 14 personnes à
Mérignac.
Le directeur technique d'un promoteur nous a répondu le 03/12 : « Je suis sur chantier
jusqu'au 12, renvoyez-moi votre liste après. »
Écris le message que j'enverrai le 14/12 avec la liste de contrôle en pièce jointe, 50
mots au plus : rappel de sa demande en une phrase, la liste, une proposition de quinze
minutes en janvier au choix. Ton simple, aucune formule creuse, aucun fait nouveau sur
son entreprise.
```

Ce que vous devez obtenir : « Bonjour Monsieur [nom], comme convenu le 3 décembre, voici notre liste de contrôle des pièces à réunir pour lancer des études fluides. Si un échange de quinze minutes vous est utile en janvier pour vos programmes de 2027, dites-moi le créneau qui vous arrange. Bonne fin de chantier. »

La pièce jointe, cette fois

La règle « pas de pièce jointe » vaut pour le premier message à un inconnu. Ici, la personne a demandé la liste : la joindre répond à sa demande. C'est la réponse qui change la nature de l'échange, pas le calendrier de la séquence.

Entraînement 1 Classer six réponses

Le classement

Réponse	Catégorie	Séquence
1	Intérêt	Arrêtée ; envoi de la trame à la main, rappel daté
2	Absence	Suspendue jusqu'au 4 janvier
3	Refus	Close, sommeil de six mois
4	Départ	Close ; nouvelle fiche pour la personne qui reprend le poste
5	Opposition	Liste d'opposition le jour même, confirmation en deux phrases
6	Redirection	Close pour cette personne ; nouvelle fiche, la redirection comme source

Demande à recopier **Pour vérifier votre classement avec une IA**

```
Voici six réponses reçues pendant des séquences de prospection B2B : [collez le support]. Classe chacune en : intérêt, question, redirection, « pas le moment », refus, opposition, absence, départ. Pour chacune, dis ce que devient la séquence (arrêt, suspension, sommeil de six mois, liste d'opposition, nouvelle fiche). Signale toute réponse ambiguë.
```

Ce que vous devez obtenir : Six lignes, le même classement que le corrigé. « Pas intéressé, merci » peut être lu comme une opposition par prudence : si vous hésitez, traitez-la comme telle.

Entraînement 2 Réécrire trois mauvaises relances

Touche 2, relance à J+5 (52 mots) : « Bonjour Monsieur [nom], votre site prévoit son arrêt technique annuel en mars 2027, d'après votre page actualités. Avec un poste de technicien encore ouvert, la préparation de cet arrêt est-elle déjà calée ? Nous avons une liste de contrôle de deux pages pour la préparer. Voulez-vous que je vous l'envoie ? » Touche 4, clôture à J+23 (34 mots) : « Je ne vous écris plus à ce sujet. Si la préparation de l'arrêt de mars demande un renfort, ce fil reste le plus simple pour me joindre. Bonne fin d'année. »

Demande à recopier **La demande de réécriture**

```
Tu aides le chargé de développement d'une entreprise de maintenance industrielle de 40 salariés à Bassens.
Fiche : [collez la fiche du support].
Voici trois relances à ne pas envoyer : [collez A, B et C].
Écris à la place : une relance à J+5, 40 à 70 mots, avec un seul élément nouveau (l'arrêt technique de mars 2027 ou la liste de contrôle) ; un message de clôture à J+23, 30 à 50 mots.
Interdits : « je reviens vers vous », « avez-vous pu », « petit rappel », « dernière chance », faux « RE : », point d'exclamation, culpabilisation, fait absent de la fiche.
```

Ce que vous devez obtenir : Deux textes proches du corrigé. Vérifiez que l'IA cite la page actualités comme source de l'arrêt technique et ne transforme pas « mars 2027 » en « début 2027 ».

Entraînement 3 Reprendre la séquence automatique d'un collègue

Ce qui contredit la méthode

Réglage	Correction
7 courriels en 21 jours	4 touches au plus en 4 semaines, dont un changement de canal
Envoi automatique à 8 h	Chaque touche relue et envoyée par une personne le jour même
Arrêt sur réponse désactivé	Toute réponse arrête la séquence
Faux « RE : »	Relances dans le même fil, objet d'origine
Remise mensuelle des non-répondants	Sommeil de six mois, puis signal neuf et nouvelle fiche
Suivi des ouvertures et des clics	Désactivé ; mesure par les réponses

Les règles de la séquence, réécrites pour l'équipe TEXT

```
Séquence « Directrices SAAD », règles en vigueur au 01/12/2026
1. Quatre touches au plus en quatre semaines : J0, J+5, J+12 (appel si permis), J+23
(clôture).
2. Chaque touche est relue et envoyée par le commercial le jour même ; aucun envoi
automatique.
3. Toute réponse arrête la séquence, y compris une réponse tardive ou une réponse automatique
d'absence.
4. Opposition : liste d'opposition le jour même, confirmation en deux phrases, plus aucun
envoi.
5. Silence après quatre touches : étape « en sommeil » six mois ; au réveil, signal neuf et
nouvelle fiche, sinon sortie.
6. Adresse en erreur : sortie du scénario ; aucune adresse devinée pour la remplacer.
7. Suivi des ouvertures et des clics désactivé.
```

Les cinq comptes

Compte	Décision
A	Sortie du scénario ; courriel d'excuses de deux phrases ; rappel le 16/12 comme demandé
B	Sortie du scénario ; suspension jusqu'en mars ; une seule touche au retour
C	Liste d'opposition aujourd'hui ; confirmation et excuses en deux phrases ; plus rien ensuite
D	Remise annulée ; étape « en sommeil » jusqu'au 01/06/2027
E	Sortie du scénario ; adresse marquée invalide, aucune adresse devinée

Demande à recopier **Les messages d'excuses aux comptes A et C**

```
Tu aides le commercial d'un éditeur de logiciel de planification, 22 personnes à
Pessac.
1. Une directrice nous a répondu le 26/11 « Intéressée, rappelez-moi après le 15 »,
puis a reçu par erreur deux relances automatiques. Écris un message d'excuses de deux
phrases qui confirme le rappel après le 15.
2. Une autre directrice nous a demandé le 20/11 de la retirer de notre liste et a
encore reçu des messages. Écris une confirmation de deux phrases avec des excuses, sans
argument commercial.
Ton simple, aucune justification technique.
```

Ce que vous devez obtenir : 1. « Veuillez excuser les deux messages reçus depuis votre réponse du 26 novembre : ils sont partis par erreur. Je vous appelle comme convenu le 16 décembre. » 2. « Veuillez excuser les messages reçus après votre demande du 20 novembre. Votre adresse est retirée de nos listes depuis aujourd'hui et vous ne recevrez plus rien de notre part. »

Corrigés · leçon 10, Prospecter sur LinkedIn dans les règles, sans outil qui agit à votre place

Exercice Le profil de Claire et ses trois gestes vers un directeur technique

Titre : « Études thermiques et fluides des logements collectifs en Gironde et dans les Landes · Avant-projet en trois semaines · Gérante d'un bureau d'études de 14 personnes ». Section Infos (95 mots) : « Vous lancez un programme de logements collectifs et les études fluides allongent vos délais ? Notre bureau d'études de Mérignac, 14 personnes dont 9 ingénieurs, réalise les études thermiques et fluides des promoteurs, architectes et bailleurs de Gironde et des Landes. Nous suivons plus de 60 programmes de logements collectifs depuis 2015. En 2025, nous avons rendu les études de l'avant-projet d'un programme de 48 logements à Mérignac en trois semaines. Pour un premier échange sur votre calendrier d'études, écrivez-moi ici. »

Les trois gestes avant le message

Geste	Quand	Contenu
Consulter	Lundi	Son profil et la page du promoteur, à la main ; la publication sur les délais d'études lue en entier
Commenter	Mardi	Un commentaire utile sous sa publication : « Sur nos derniers programmes, réunir les plans de l'architecte et les choix de systèmes dès l'esquisse a fait gagner plus que d'accélérer les calculs. » Aucune mention de l'offre
Inviter	Jeudi	Sans note, ou : « Votre texte sur les délais d'études rejoint ce que nous vivons sur les programmes de Gironde. »

Message après acceptation (44 mots) : « Merci d'avoir accepté. Dans votre texte de la semaine dernière, vous parlez des délais d'études comme du premier levier sur le calendrier d'un programme. Sur vos trois programmes qui entrent en conception en 2027, quelles études pèsent le plus aujourd'hui ? » Aucune demande de rendez-vous : elle viendra si la conversation s'engage. Le mot « levier » reprend le vocabulaire de sa publication, à vérifier avant l'envoi.

Demande à recopier La demande employée pour le profil

```
Tu aides la gérante d'un bureau d'études fluides et thermique de 14 personnes à
Mérignac.
Nos acheteurs : directeurs techniques et responsables de programmes de promoteurs,
architectes et bailleurs sociaux de Gironde et des Landes.
Le problème que nous réglons : les études thermiques et fluides qui allongent le
calendrier des programmes de logements collectifs.
Preuves : avant-projet de 48 logements à Mérignac rendu en trois semaines en 2025 ; 14
personnes dont 9 ingénieurs ; plus de 60 programmes suivis depuis 2015.
Titre actuel et section Infos actuelle : [collez].
Propose trois titres (problème, pour qui, preuve) et une section Infos de 120 mots au
plus qui commence par l'acheteur. Interdits : « passionnée », « dynamique », formules
d'invitation creuses, émojis, tout fait absent de cette liste.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois titres et une section Infos proches du corrigé. Si l'IA écrit « plus de 100 programmes » ou « en deux semaines », la preuve a été enjolivée : revenez aux chiffres fournis.

Sales Navigator pour Claire ?

Pas encore. Avec une vingtaine de comptes préparés par mois, elle reste sous notre repère d'une quarantaine de comptes actifs. LinkedIn gratuit, les permis affichés, les avis de marché et sa fiche compte suffisent. Elle réexaminera la question si elle embauche un chargé d'affaires qui double le volume.

Entraînement 1 Classer huit pratiques LinkedIn

Le classement

Pratique	Feu	Justification
1, 3, 8	Vert	Gestes faits par vous, sans automatisation ni argumentaire
5	Orange	Permis, mais l'InMail suit les règles du premier message et compte comme une touche
7	Orange	Geste manuel sur un compte qualifié ; le courriel dit d'où vient l'adresse et comment refuser
2, 6	Rouge	Robots ou méthodes automatisées exclus par la section 8.2
4	Rouge	Message identique en masse : le spam que les conditions et vos prospects rejettent

Demande à recopier Pour vérifier votre classement avec une IA

```
Voici huit pratiques de prospection sur LinkedIn : [collez le support]. Classe chacune
en vert (à faire), orange (possible avec retenue) ou rouge (à ne pas faire), en
t'appuyant sur la section 8.2 de l'accord d'utilisation de LinkedIn (robots,
extensions, automatisation, spam) et sur l'obligation d'informer une personne dont
l'adresse est recopiée. Justifie en une phrase.
```

Ce que vous devez obtenir : Huit lignes, le même classement que le corrigé. Si l'IA classe la pratique 7 en vert, rappelez-lui l'information due au premier message.

Entraînement 2 Réécrire le profil de Julien

Titre : « Plannings des services d'aide à domicile, de la tournée au remplacement · 140 services clients · Nouvelle-Aquitaine et Occitanie ». Section Infos (86 mots) : « Vous dirigez un service d'aide à domicile et vos responsables de secteur passent leurs journées sur les plannings ? Je présente un logiciel de planification employé par environ 140 services. En Lot-et-Garonne, une directrice a mesuré environ deux heures gagnées par semaine sur la construction des plannings, sur trois mois. En Dordogne, un service de 90 salariés a réuni deux plannings en six semaines. Pour en parler à partir de votre organisation, écrivez-moi ici ou appelez l'éditeur à Pessac au [numéro]. »

Demande à recopier La demande de réécriture

```
Tu aides le commercial d'un éditeur de logiciel de planification pour services d'aide à
domicile, 22 personnes à Pessac.
Acheteurs : directrices et directeurs de services d'aide à domicile de Nouvelle-
Aquitaine et d'Occitanie.
Problème réglé : le temps passé à construire et modifier les plannings des
intervenants.
Preuves : [collez les trois preuves du support].
Titre et section Infos actuels : [collez].
Propose trois titres (problème, pour qui, preuve) et une section Infos de 120 mots au
plus qui commence par l'acheteur. Interdits : anglicismes (« growth », « scale-up », «
démo »), « passionné », « innovante », « orienté résultats », tout chiffre arrondi ou
absent des preuves.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois titres et une section Infos proches du corrigé. Contrôlez que « environ deux heures par semaine » n'est pas devenu « deux heures par jour » ni « 20 % ».

Entraînement 3 Décider pour l'équipe d'un installateur de bornes

Le coût de Sales Navigator selon les choix (relevé du 19/11/2026, prix indicatifs)

Choix	Calcul	Coût annuel
Proposition : Advanced en mensuel pour trois	3 × environ 148 € × 12 mois	Environ 5 330 €
Advanced en annuel pour trois	3 × environ 1 694 €	Environ 5 080 €
Core en annuel pour trois	3 × environ 1 089 €	Environ 3 270 €
Core en annuel pour le commercial A seul	1 × environ 1 089 €	Environ 1 090 €

Analyse. L'automatisation des invitations et des relances et l'extraction des coordonnées sont exclues par la section 8.2 des conditions de LinkedIn, et la seconde ressemble à la collecte sanctionnée par la CNIL chez KASPR. Advanced n'apporte pas plus d'InMail : les trois offres en donnent 50 par mois. Seul le commercial A dépasse nettement une quarantaine de comptes actifs ; B est proche du seuil et peut tester l'essai gratuit s'il y a droit ; C reste sur LinkedIn gratuit. Plan conforme : profils réécrits pour les gestionnaires de flottes et les syndics, quatre gestes à la main pour chaque compte préparé, alertes et recherches enregistrées pour A, revue dans trois mois sur les chiffres de chacun.

Demande à recopier **La note de décision, préparée avec l'IA**

```
Tu aides le dirigeant d'un installateur de bornes de recharge de 12 salariés à Canéjan.
Écris une note de décision d'une page, ton factuel, sur la prospection LinkedIn de nos
trois commerciaux, à partir de ces éléments : [collez l'analyse et le tableau des
coûts].
Structure : la proposition reçue ; ce que nous écartons et pourquoi (section 8.2 des
conditions de LinkedIn, sanction de la CNIL de 2024 sur une extension de collecte) ; ce
que nous retenons (Core annuel pour le commercial A, essai pour B si possible, LinkedIn
gratuit pour C, quatre gestes à la main) ; le coût annuel avec « environ » et la date
du relevé ; la date de la revue.
Aucun chiffre absent de ce que je t'ai donné.
```

Ce que vous devez obtenir : Une note de cinq paragraphes courts, qui commence par la décision (« Nous ne branchons aucun outil d'automatisation et prenons une licence Core annuelle, environ 1 090 € par an au relevé du 19/11/2026, taxes possiblement exclues ») et se termine par la date de revue. Relisez les chiffres : ils doivent être ceux du tableau.

Corrigés · leçon 11, Préparer et mener un appel de prospection de dix minutes

Exercice L'appel de Julien à une directrice d'Agen

La trame de Julien

Ligne	Contenu	Tiré de
Ouverture	« Bonjour Madame [Nom], Julien [Nom], de [éditeur], logiciel de planification pour l'aide à domicile, à Pessac. Je vous appelle au sujet de votre offre d'assistante de planification. Avez-vous deux minutes, ou préférez-vous que je rappelle ? »	Cases 3 et 4
Raison	« Votre offre parle de plannings de 60 intervenants sur Excel, et vous avez ouvert Nérac en septembre. »	Cases 3 et 5
Deux questions	« Comment tenez-vous les plannings des deux sites quand une intervenante est absente le matin ? » ; « Qui reprend les plannings le lundi, et combien de temps cela prend-il ? »	Case 6
Preuve	« Un service de 90 salariés en Dordogne, client depuis 2024 : la reprise des plannings du lundi est passée d'environ trois heures à une heure, selon sa responsable. »	Preuve autorisée
Demande	« Je vous propose une visio de trente minutes pour vous montrer un planning d'antenne : mardi 1er ou jeudi 3 décembre ? »	Créneaux de Julien

À l'accueil : « Julien [Nom], de [éditeur], logiciel de planification pour l'aide à domicile. J'aimerais parler à Madame [Nom], la directrice, au sujet de votre offre d'assistante de planification. Est-ce un bon moment ? » Aucune phrase qui cache la nature commerciale de l'appel.

Deux objections probables

Objection	Réponse honnête
« Nous avons déjà un logiciel. »	« C'est souvent le cas. La question est de savoir s'il sert aux remplacements du matin. Est-ce le cas chez vous ? »
« Rien avant le budget. »	« Entendu. Quand le conseil d'administration vote-t-il le budget ? Je peux vous montrer l'outil avant, pour que vous ayez un chiffre, ou rappeler après. »

La case Historique

1. 19/11/2026, téléphone, 7 min, par l'accueil.
2. Logiciel en place, non utilisé pour les remplacements ; antenne de Nérac : 14 intervenantes, planning sur Excel ; budget voté en décembre par le conseil d'administration, rien avant janvier.
3. Visio de 30 min le mardi 12/01/2027 à 14 h ; envoyer l'invitation et un exemple de planning d'antenne.
4. Opposition : non.

Étape : rendez-vous.

Ce qui ne s'écrit pas

Ni « budget validé en janvier », ni « logiciel actuel insatisfaisant », ni le nom de ce logiciel : les notes ne le disent pas. La directrice a dit que personne ne s'en servait pour les remplacements, pas qu'elle voulait en changer. **Une note d'appel suit la règle des faits sourcés : ce qui n'a pas été dit n'y entre pas.**

Entraînement 1 Corriger l'ouverture de Kevin

Les défauts

Dans l'ouverture	Le problème
Numéro masqué	Interdit vers un consommateur (L221-17) ; en B2B, il fait raccrocher et cache qui appelle
« C'est personnel »	Un mensonge à l'accueil, qui cache la nature commerciale
« Une petite enquête »	Même défaut : l'appel est commercial et doit le dire
Ni nom ni entreprise	La personne ne sait pas qui lui parle
« Les moins chers », « deux heures partout »	Deux promesses invérifiables, sans preuve
« Je peux passer demain ? »	Une demande avant toute question, sans durée ni liberté de refuser

Demande à recopier **Faire vérifier l'ouverture réécrite**

```
Rôle : tu relis des ouvertures d'appel de prospection B2B.
Contexte : voici mon ouverture réécrite : « Bonjour Monsieur [Nom], Kevin [Nom], de
[entreprise], location de nacelles à Saint-Jean-d'Illac. Je vous appelle parce que
votre panneau de chantier à [commune] annonce un gros œuvre jusqu'en [mois]. Avez-vous
deux minutes, ou préférez-vous que je rappelle ? »
Tâche : vérifie qu'elle contient le nom, l'entreprise, une raison propre à la personne,
une durée demandée et la liberté de refuser.
Format : cinq lignes « critère : présent ou absent, mots cités ».
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes « présent », chacune avec les mots de l'ouverture qui le prouvent. Si un critère est noté absent, corrigez avant le premier appel.

Entraînement 2 Préparer l'appel de Sophie à un dirigeant de transport

1. Ouverture : « Bonjour Monsieur [Nom], Sophie [Nom], cabinet de conseil RH à Bordeaux. Je vous appelle au sujet de vos trois offres de conducteur. Avez-vous deux minutes, ou préférez-vous que je rappelle ? »
2. Raison : « Vos offres du 2 novembre parlent de recrutement urgent, et vous annoncez l'entrepôt de Cestas pour 2027. »
3. Questions : « Qui porte aujourd'hui les recrutements, à côté de l'exploitation ? » ; « Comment se passent les deux premières semaines d'un conducteur qui arrive ? »

4. Preuve : « Une PME de logistique de 70 salariés en Gironde, sans DRH : en six mois, un process de recrutement écrit et un accueil des nouveaux en deux semaines. »
5. Demande : « Trente minutes, chez vous ou en visio : mardi 1er ou jeudi 3 décembre ? » Refus : « Entendu, je le note, vous ne serez plus contacté par notre cabinet. »

Deux objections probables

Objection	Réponse honnête
« Mon assistante s'occupe des recrutements. »	« Très bien. Comment fait-elle face à trois postes urgents en même temps que le reste ? »
« Nous n'avons pas besoin d'un cabinet. »	« C'est possible. Si l'entrepôt de Cestas change la donne en 2027, puis-je vous rappeler au printemps, ou préférez-vous en rester là ? »

Demande à recopier **La demande de jeu de rôle de Sophie**

```
Joue le dirigeant d'une entreprise de transport routier de 80 salariés en Gironde, sans DRH. Tu es pris par l'exploitation, ton assistante gère les recrutements, tu te méfies des cabinets de conseil. Je t'appelle pour prospecter. Réponds en phrases courtes, oppose-moi deux objections, et n'accepte un rendez-vous que si je pose une question précise sur tes recrutements. À « fin du jeu », note mon ouverture sur 10 selon cinq critères (identité et entreprise, raison, durée, question avant l'argument, liberté de refuser), en citant mes mots.
```

Ce que vous devez obtenir : Un dirigeant pressé (« Mon assistante s'occupe de tout ça »), puis une note sur 10 critère par critère, avec une phrase à essayer pour chaque critère manqué.

Entraînement 3 Trois appels, trois suites, et une note à corriger

Les trois appels corrigés

Appel	Inventé par l'IA	Historique corrigé	Étape
A	« Intéressé », « M. Dupuis »	19/11/2026, téléphone, 2 min. Le directeur de site oriente vers le responsable travaux neufs et maintenance, présent le lundi ; nom non donné. Prochaine action : rappel de l'accueil lundi 23/11, en citant l'orientation. Opposition : non.	À préparer
B	« Peu disponible », « relancer par courriel »	19/11/2026, téléphone, 1 min. Refus de toute sollicitation. Prochaine action : aucune. Opposition : oui, « Ne m'appelez plus, je ne veux plus être sollicité, ni par vous ni par personne de chez vous. »	Opposition
C	Deux techniciens, « dès janvier », 40 000 €, « le 2 février », « plaquette »	19/11/2026, téléphone, 8 min. Technicien parti en septembre, intérim jusqu'au 31/12 ; budget 2027 voté en février. Prochaine action : envoyer une page sur les détachements ; rappel début février, date à proposer par écrit. Opposition : non.	En conversation

Demande à recopier **La demande qui aurait évité les ajouts**

```
Rôle : tu mets en forme des notes d'appel pour le suivi d'une prospection B2B.
Contexte : voici mes notes brutes de trois appels, interlocuteurs désignés par leur
fonction : [collez les notes].
Tâche : pour chaque appel, remplis la case Historique.
Format : quatre lignes par appel. 1. Date, canal, durée. 2. Ce que la personne a dit,
avec les mots de mes notes. 3. Prochaine action, avec une date seulement si la personne
l'a donnée. 4. Opposition : oui ou non, et ses mots exacts si oui. N'ajoute aucun nom,
aucun montant, aucun besoin, aucune intention, aucune date que mes notes ne contiennent
pas. Si une information manque, écris « non noté ». Signale à part toute phrase de mes
notes qui ressemble à un refus d'être recontacté.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois blocs de quatre lignes, sans ajout, et un signalement à part : « Appel B : refus d'être recontacté, à noter comme opposition. »

L'appel B montre le danger le plus grave : une opposition transformée en « peu disponible » remet la personne dans la séquence, et le courriel du mois suivant part chez quelqu'un qui a dit non. **Relisez toujours la ligne Opposition en premier.**

Corrigés · leçon 12, Faire arriver vos courriels, domaine, SPF, DKIM, DMARC et désinscription en un clic

Exercice Le sous-domaine de Julien

Les problèmes du domaine principal

Constat	Conséquence	Correction
Deux enregistrements SPF	Le contrôle SPF peut échouer en erreur : un seul est permis par domaine	Un seul SPF, celui de Google
Include de l'ancien outil	Un service abandonné reste autorisé à envoyer au nom du domaine	Le retirer, pas le fusionner
Aucune clé DKIM	Messages non signés : DMARC ne repose que sur SPF	Générer la clé dans la console de Workspace et la publier
Aucun DMARC	Aucune politique, aucun rapport	Publier p=none avec une adresse de rapports

Les enregistrements corrigés TEXT

```
; Domaine principal : les boîtes des collaborateurs (Google Workspace)
exemple.fr.                    TXT  "v=spf1 include:_spf.google.com ~all"
google._domainkey.exemple.fr.  TXT  "v=DKIM1; k=rsa; p=[clé publique copiée de la console]"
_dmarc.exemple.fr.             TXT  "v=DMARC1; p=none; rua=mailto:dmarc@exemple.fr"

; Sous-domaine de l'outil de séquence
contact.exemple.fr.            TXT  "v=spf1 include:[include fourni par l'outil] ~all"
[sélecteur de l'outil]._domainkey.contact.exemple.fr.  [type et valeur donnés par l'outil]
; Pas de _dmarc propre : le sous-domaine hérite de la politique de exemple.fr.
```

Les quatre premières semaines du sous-domaine

Semaine 0
DNS publié
Message de test vers Gmail : spf, dkim et dmarc à pass, en-têtes de désinscription présents.

Semaine 1
15 par jour
Les comptes les mieux préparés d'abord.

Semaine 2
30 par jour
Si aucune plainte et moins de 2 % de rebonds.

Semaine 3
45 par jour
Lecture des rapports DMARC : seuls Google et l'outil y figurent.

Semaine 4
60 par jour
Volume de croisière, contrôles chaque lundi.

Les volumes et le seuil de 2 % de rebonds sont des ordres de grandeur, opinion du cours. La règle qui ne se discute pas : aucun palier ne se franchit une semaine où une plainte ou une réponse « stop » ignorée est apparue. Le passage de DMARC à quarantine attend que les rapports ne montrent plus que Google Workspace et l'outil de séquence.

> **Le piège de la fusion**
>
> Fusionner les deux SPF en gardant l'include de l'ancien outil serait techniquement correct et pourtant faux : un service que plus personne ne surveille resterait autorisé à envoyer au nom de l'éditeur. **Un include se justifie par un service employé aujourd'hui.**

Entraînement 1 Lire l'en-tête d'un message qui part en indésirables

La lecture de l'en-tête

Contrôle	Résultat	Domaine contrôlé	Aligné
SPF	softfail	exemple.fr	Oui, mais en échec : l'IP de l'outil n'est pas autorisée
DKIM	pass	outil-envoi.example	Non
DMARC	fail, politique none	exemple.fr	Ni SPF ni DKIM ne passent pour exemple.fr

Demande à recopier **Faire vérifier la lecture et la correction**

```
Rôle : tu aides une PME à vérifier l'authentification d'un courriel.
Contexte : voici l'en-tête d'un message envoyé par notre outil de séquence : [collez
l'en-tête]. Ma lecture : SPF softfail pour exemple.fr, DKIM pass pour le domaine de
l'outil, non aligné, DMARC fail. Ma correction : ajouter l'include de l'outil à notre
unique SPF et publier la clé DKIM de l'outil pour exemple.fr, ou mieux, passer l'outil
sur un sous-domaine authentifié.
Tâche : dis si ma lecture est exacte ligne par ligne, et si ma correction suffit.
Format : trois lignes de lecture, puis deux phrases sur la correction. Aucune valeur
DNS inventée.
```

Ce que vous devez obtenir : Trois lignes « exacte », chacune avec la partie de l'en-tête qui le montre, puis une remarque : la correction suffit si l'outil signe ensuite avec le domaine du From ; le sous-domaine protège en plus les boîtes des collaborateurs.

Entraînement 2 Corriger les enregistrements d'un cabinet sous Microsoft 365

Les enregistrements corrigés TEXT

```
; Un seul SPF : Microsoft 365 et l'outil, le temps de déplacer l'outil
exemple.fr.         TXT  "v=spf1 include:spf.protection.outlook.com include:[include de
l'outil de séquence] -all"
; DMARC : retour à l'observation, avec rapports
_dmarc.exemple.fr.  TXT  "v=DMARC1; p=none; rua=mailto:dmarc@exemple.fr"
; DKIM : deux CNAME dont les valeurs viennent du portail Microsoft Defender
selector1._domainkey.exemple.fr.  CNAME  [valeur affichée par le portail]
selector2._domainkey.exemple.fr.  CNAME  [valeur affichée par le portail]
```

Avec deux SPF, le contrôle échouait ; sans DKIM, aucun message n'était aligné par la signature ; et p=reject demandait de refuser tout message en échec. Les devis envoyés depuis un service mal déclaré, ou relayés, étaient donc refusés. Le retour à p=none, avec les rapports, montrera quels services envoient au nom du cabinet avant de remonter la politique.

Demande à recopier **Lire le premier rapport DMARC**

```
Rôle : tu aides une PME à lire un rapport DMARC agrégé.
Contexte : voici le contenu XML d'un rapport reçu pour exemple.fr, sans aucune donnée
de nos clients : [collez le rapport].
Tâche : liste les sources d'envoi (adresse IP ou organisation déclarée), le nombre de
messages, et les résultats SPF, DKIM et DMARC de chacune.
Format : un tableau, puis la liste des sources qui ne sont ni Microsoft 365 ni notre
outil de séquence. N'identifie pas un service si le rapport ne le nomme pas : écris «
non identifié ».
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de deux à cinq sources, par exemple Microsoft 365 avec SPF et DKIM à pass, et une source « non identifiée » en échec, à rapprocher du logiciel de devis ou d'un ancien service avant de remonter la politique.

Entraînement 3 Diagnostiquer une semaine qui tourne mal

Les causes, par ordre d'importance

Cause	Ce qui le montre	Conséquence
Liste achetée d'origine inconnue	96 rebonds sur 1 050, soit environ 9 %	Adresses mortes ou piégées, plaintes, droit non vérifié
Refus ignorés	5 relances parties après un « stop »	Prospection après opposition, plaintes
Volume d'emblée	300 messages le premier jour, depuis le domaine principal	Réputation du domaine entier atteinte
DMARC en échec	SPF et DKIM alignés sur le domaine de l'outil	Messages non authentifiés pour exemple.fr
Aucune phrase de refus	Corps du message relu	Plainte comme seul moyen de dire non

1. Vendredi : arrêt confirmé de toute séquence depuis exemple.fr ; les 14 refus inscrits en opposition, avec un message d'excuse aux 5 personnes relancées seulement si elles l'acceptent, sinon rien.
2. Lundi : la liste achetée sort de l'outil et du CRM, faute de preuve d'origine ; la question est posée au vendeur par écrit.
3. Mardi : sous-domaine contact.exemple.fr authentifié (SPF, DKIM de l'outil), test à trois pass, en-têtes en un clic, phrase de refus dans le corps, image de suivi retirée.
4. Semaine suivante : reprise à 15 messages par jour vers des comptes qualifiés à la main, puis hausse progressive.
5. Chaque lundi pendant un mois : taux de spam, rebonds et refus relevés ; aucun palier franchi une semaine où une plainte apparaît.

Demande à recopier **Faire relire le plan**

```
Rôle : tu relis le plan de correction d'une campagne de courriels B2B qui a dégradé la réputation d'un domaine.
Contexte : voici les faits de la semaine : [collez le tableau et les éléments relevés, sans aucune adresse]. Voici mon plan en cinq actions datées : [collez le plan].
Tâche : dis ce qui manque ou ce qui est dans le mauvais ordre, en t'appuyant seulement sur les faits donnés.
Format : un tableau (action ; remarque ; gravité forte, moyenne ou faible). Ne recommande aucun outil ni service nommé, et ne promets aucun délai de rétablissement de la réputation.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau court, par exemple « Action 2 ; prévoir de prévenir les commerciaux que leurs courriels peuvent rester en indésirables quelques semaines ; moyenne ». Aucune promesse de délai : personne ne peut la tenir.

Le message du commercial est le signe le plus grave : la séquence a entamé la réputation du domaine que toute l'entreprise emploie pour écrire à ses clients. C'est exactement ce que le sous-domaine dédié évite. Et la liste achetée relève aussi du droit : la leçon Fichiers achetés, outils d'enrichissement et information des personnes dit ce qu'il faut exiger d'un vendeur.

Corrigés · leçon 13, Suivre vos comptes dans un CRM, de la cible au premier rendez-vous

Exercice Le tableur de Julien, remis d'aplomb

Les huit comptes

Compte	Étape	Prochaine tâche	La fiche
1. Agen	Rendez-vous	Envoyer l'exemple de planning avant le 15/12	Reste
2. Pau	Contacté	Appel ou message LinkedIn, si le canal est permis, d'ici le 24/11 ; clôture prévue autour du 27/11	Reste
3. Périgueux	En sommeil	Courriel le 01/03/2027, date donnée par la directrice	Reste
4. Toulouse	Opposition	Aucune ; vérifier qu'aucune séquence ne la contient	Liste d'opposition
5. Montauban	En sommeil	Requalifier le 28/04/2027 au plus tôt, six mois après la dernière touche	Reste
6. Bayonne	En sommeil	Une seule prise de contact pour demander si elle souhaite rester en lien ; sans réponse positive, suppression	Sort, sauf réponse positive
7. Tarbes	À qualifier	Trouver la nouvelle direction dans une source licite	Fiche de la personne supprimée, compte gardé
8. Limoges	À qualifier	Vérifier les critères dans l'Annuaire des Entreprises et sur le site	Reste

La ligne de la liste d'opposition : entreprise d'aide à domicile de Toulouse ; [adresse de courriel de la directrice] ; opposition reçue par courriel le 05/11/2026 ; mots : « retirez-moi de vos fichiers » ; tous canaux ; conservation au moins jusqu'au 05/11/2029.

Le compte de Pau montre l'intérêt de la tâche datée : l'appel du 14/11 a sauté sans que personne ne le voie. Selon la séquence du cours, la touche de J+12 peut encore partir cette semaine, puis le message de clôture entre J+21 et J+25. Le compte de Bayonne relève de la règle des trois ans : la réponse du 12/10/2023 a plus de trois ans.

> **Le piège du compte de Toulouse**
>
> Supprimer la fiche « pour faire propre » serait l'erreur : la directrice reviendrait dans le tableur au prochain import d'une liste d'adhérents, et rien ne dirait qu'elle a refusé. **Une opposition se garde, une prospection s'arrête.**

Entraînement 1 Placer six comptes dans les étapes

Les six comptes

Compte	Étape	Prochaine tâche
1. Promoteur, Bastide	Contacté	Relance avec un élément nouveau entre le 20 et le 22/11
2. Bailleur, Mont-de-Marsan	En conversation	Courriel le 09/12, après le comité du 8 décembre
3. Architectes, Arcachon	Opposition	Aucune ; opposition notée avec ses mots et le canal LinkedIn
4. Promoteur, Libourne	À qualifier	Vérifier les critères avant toute fiche
5. Architecte, Biarritz	Rendez-vous	Préparer le rendez-vous du 02/12
6. Bailleur, Dax	En sommeil	Requalifier le 27/04/2027 au plus tôt

Demande à recopier **Faire vérifier votre classement**

```
Rôle : tu vérifies le classement d'un suivi de prospection B2B.
Contexte : voici six comptes décrits sans nom de personne, et mon classement (étape, prochaine tâche) : [collez]. Aujourd'hui : 19/11/2026. Règles : sept étapes (à qualifier, à préparer, contacté, en conversation, rendez-vous, en sommeil, opposition) ; une date donnée par la personne fait foi ; sommeil de six mois au moins après un silence complet ; aucune tâche pour une opposition.
Tâche : signale chaque ligne où mon classement contredit une règle.
Format : un tableau (compte ; règle contredite ; correction). Écris « aucune remarque » si tout est juste.
```

Ce que vous devez obtenir : « Aucune remarque », ou une ligne par écart, par exemple « 6 ; sommeil trop court ; date de fin au plus tôt le 27/04/2027 ».

Entraînement 2 Paramétrer le tableur de Sophie

Les colonnes

Colonne	Décision
Entreprise (secteur, taille, ville, SIREN)	Garder, en ajoutant le SIREN
Dirigeant, Mail, Portable	Garder, avec une colonne « Source de la coordonnée »
Âge approximatif, Marié ?	Supprimer : vie privée, sans lien avec la prospection
Notes	Remplacer par « Historique » : date, canal, ce qui a été dit
Relancé ?	Remplacer par « Étape », « Prochaine tâche » et « Date de la tâche »
À ajouter	Date du dernier contact venant de la personne ; Opposition (oui ou non), date, mots, canal

Demande à recopier **Faire écrire le filtre des contacts à joindre**

```
Rôle : tu aides une PME à tenir un tableur de prospection dans Google Sheets.
Contexte : mon onglet « Comptes » a ces colonnes : A Entreprise, B Interlocuteur, C
Source de la coordonnée, D Étape, E Prochaine tâche, F Date de la tâche, G Opposition
(Oui ou vide), H Date du dernier contact venant de la personne.
Tâche : écris la formule à placer dans un onglet « À contacter cette semaine » qui
affiche les lignes dont G n'est pas « Oui » et dont F tombe dans les sept prochains
jours.
Format : la formule, puis trois lignes qui expliquent chaque partie. Vérifie le nom des
fonctions pour Google Sheets.
```

Ce que vous devez obtenir : Une formule de filtre sur la plage A2:H, avec deux conditions (G différent de « Oui », F entre aujourd'hui et aujourd'hui plus 7), puis l'explication de chaque partie. Testez-la sur une ligne marquée « Oui » : elle ne doit pas apparaître.

La seconde ligne est une opposition dite au salon : elle se note tout de suite (date du salon, « m'a dit d'arrêter », canal : oral), et la ligne sort de toute relance. L'adresse trouvée par une extension pose une autre question, traitée dans la leçon Fichiers achetés, outils d'enrichissement et information des personnes : sans source défendable, elle ne sert pas.

Entraînement 3 La purge et la liste d'opposition d'un cabinet comptable

Les dix fiches

Fiche	Décision	Raison
1, 5, 10	Restent	Contacts de moins de trois ans ; tâches : suivi en janvier, rendez-vous du 12/01, rappel en mars 2027
2, 7	Courriel unique, puis suppression sans réponse positive	Dernier contact venant de la personne il y a plus de trois ans
9	Courriel unique, puis suppression sans réponse positive	Collecte de plus de trois ans, aucun contact venant de lui
3	Liste d'opposition	Opposition du 15/09/2024, à garder au moins jusqu'au 15/09/2027
8	Liste d'opposition	Opposition du 11/03/2022 : trois ans atteints, garder la ligne tant que le cabinet prospecte cette cible, à trancher avec un juriste
4	Fiche de la personne supprimée	Hors cible ; la fiche entreprise peut rester sans donnée personnelle
6	Coordonnée retirée, compte « à qualifier »	Adresse en erreur depuis le 18/12/2026

Demande à recopier **Faire écrire la procédure de purge**

```
Rôle : tu aides un cabinet comptable de 18 personnes à écrire une procédure interne.
Contexte : nous purgeons chaque janvier le CRM de prospection. Règles : données d'un
prospect gardées trois ans à compter de la collecte ou du dernier contact venant de lui
; au terme, une prise de contact possible, puis suppression sans réponse positive ;
liste d'opposition gardée au moins trois ans ; tout cas douteux va à notre juriste.
Tâche : écris la procédure en cinq étapes, avec qui fait quoi et quand.
Format : cinq lignes numérotées, puis une ligne « Ce que nous ne faisons jamais ».
Aucune durée autre que celles données.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq étapes du type « 1. Premier lundi de janvier : export des fiches avec la date du dernier contact venant de la personne, par la responsable du développement », jusqu'à « 5. Premier lundi de février : suppression des fiches sans réponse positive, contrôle sur dix fiches par un associé ». Puis : « Nous ne supprimons jamais une ligne de la liste d'opposition pendant la purge. »

La fiche 8 est le cas qui mérite le juriste : l'opposition a plus de trois ans, durée minimale donnée par la CNIL. La supprimer remettrait le gérant dans les listes au prochain salon ; la garder suppose de pouvoir justifier ce besoin. Le cours ne tranche pas un cas particulier ; il vous apprend à le repérer.

Corrigés · leçon 14, Mesurer ce qui marche et ajuster votre prospection chaque mois

Exercice Le mois prochain de Julien

Les chiffres de Julien

Indicateur	Angle A	Angle B	Total
Comptes contactés	34	31	65
Taux de réponse	6 / 34 = 17,6 %	5 / 31 = 16,1 %	11 / 65 = 16,9 %
Réponses positives	4 / 34 = 11,8 %	2 / 31 = 6,5 %	6 / 65 = 9,2 %
Rendez-vous	2 / 34 = 5,9 %	1 / 31 = 3,2 %	3 / 65 = 4,6 %
Oppositions	1 / 34 = 2,9 %	2 / 31 = 6,5 %	3 / 65 = 4,6 %

Coût d'un rendez-vous : (22 h × 40 €) + 120 € = 880 + 120 = 1 000 € ; 1 000 ÷ 3 = environ 333 € par rendez-vous.
Le test : 4 réponses positives sur 34 contre 2 sur 31, test exact de Fisher, p ≈ 0,67. L'écart peut venir du hasard : rien ne permet de dire que l'angle A est meilleur.

Demande à recopier La demande de test

```
Rôle : tu aides une PME à lire un test entre deux angles de prospection.
Contexte : même segment, mêmes deux mois, même séquence. Angle A : 34 comptes
contactés, 4 réponses positives, 2 rendez-vous. Angle B : 31 comptes, 2 réponses
positives, 1 rendez-vous.
Tâche : calcule en exécutant du code les taux de chaque angle et un test exact de
Fisher bilatéral sur les réponses positives. Dis si l'écart permet de conclure au seuil
de 5 %.
Format : les deux taux avec leur calcul, la valeur p, puis une phrase simple. Ne
recommande pas d'angle si l'écart peut venir du hasard.
```

Ce que vous devez obtenir : « A : 4 / 34 = 11,8 % ; B : 2 / 31 = 6,5 % ; p ≈ 0,67 : l'écart peut venir du hasard. Aucun angle ne peut être recommandé sur ces chiffres. »

La décision du mois

Le test a duré deux mois sans conclusion : il s'arrête. Julien garde l'angle A, qui a moins d'oppositions, sans prétendre qu'il est meilleur, et change **une seule variable** en décembre et janvier : il n'écrit qu'aux services dont le signal (offre d'emploi de planification, nouvelle antenne) a moins de 30 jours. Date de fin : 31/01/2027. Ce qui s'arrête : l'angle B.

Entraînement 1 Les quatre chiffres d'un cabinet de recrutement

Les chiffres de novembre

Indicateur	Calcul
Comptes contactés	42
Taux de réponse	9 / 42 = 21,4 %
Rendez-vous	2, soit 2 / 42 = 4,8 %
Oppositions et plaintes	4 / 42 = 9,5 % ; 0 plainte
Réponses positives	4 / 42 = 9,5 %
Rebonds	5 / 42 = 11,9 %

Demande à recopier **Faire vérifier le calcul et chercher la cause**

```
Rôle : tu aides une PME à lire sa prospection du mois.
Contexte : 42 comptes contactés, 9 réponses, 4 positives, 2 rendez-vous, 4 oppositions,
0 plainte, 5 rebonds. Mes calculs : [collez vos calculs].
Tâche : vérifie mes calculs en exécutant du code, puis liste trois causes possibles
d'un taux d'opposition et de rebond élevé, présentées comme des hypothèses à vérifier.
Format : un tableau de vérification, puis trois hypothèses, chacune avec ce que je dois
regarder dans mon CRM pour la confirmer.
```

Ce que vous devez obtenir : Une vérification ligne par ligne, puis des hypothèses du type « adresses d'une source ancienne : regardez la colonne Source de la coordonnée des 5 rebonds ».

Entraînement 2 Deux angles, une conclusion ou non

Demande à recopier **La demande de test**

```
Rôle : tu aides une PME à lire un test entre deux angles de prospection.
Contexte : même segment, mêmes deux mois, même séquence. Angle A, recrutements urgents
: 31 comptes contactés, 3 réponses positives, 1 rendez-vous. Angle B, entretiens
annuels : 30 comptes, 11 réponses positives, 5 rendez-vous.
Tâche : calcule en exécutant du code les taux de chaque angle et un test exact de
Fisher bilatéral sur les réponses positives. Dis si l'écart permet de conclure au seuil
de 5 %.
Format : les deux taux avec leur calcul, la valeur p, puis une phrase simple.
```

Ce que vous devez obtenir : « A : 3 / 31 = 9,7 % ; B : 11 / 30 = 36,7 % ; p ≈ 0,02 : l'écart est trop net pour venir seulement du hasard. »

L'écart va presque du simple au quadruple, sur une trentaine de comptes par angle : c'est le cas, rare, où deux mois suffisent pour conclure. **Décision** : à partir de novembre, tous les premiers messages emploient l'angle des entretiens annuels ; aucune autre variable ne change jusqu'au 31/01/2027, date du prochain bilan. L'angle des recrutements urgents s'arrête.

Ne pas généraliser trop vite

La conclusion vaut pour ce segment, cette période et cette séquence. Les entretiens annuels se préparent souvent en fin d'année : en avril, le même angle pourrait moins porter. Le prochain bilan le dira.

Entraînement 3 La revue complète d'un trimestre

Les trois segments

Segment	Réponses positives	Rendez-vous	Oppositions	Case de la matrice
1. Associations de plus de 50 salariés	6 / 41 = 14,6 %	4 / 41 = 9,8 %	1 / 41 = 2,4 %	Élargir prudemment
2. Entreprises de moins de 30 salariés	1 / 58 = 1,7 %	0 / 58	5 / 58 = 8,6 %, et 2 plaintes	Arrêter ou recibler
3. Services publics	2 / 12 = 16,7 %	1 / 12	0	Trop tôt pour juger

Demande à recopier **Faire vérifier la revue**

```
Rôle : tu relis la revue trimestrielle d'une prospection B2B.
Contexte : voici les chiffres par segment : [collez le support]. Voici mes taux, mon coût d'un rendez-vous, le placement de chaque segment dans une matrice volume × réponses positives, et ma décision : [collez].
Tâche : vérifie les calculs en exécutant du code et signale toute conclusion tirée d'un segment de moins de 30 comptes.
Format : un tableau de vérification, puis deux phrases sur la décision. N'ajoute aucune moyenne de marché.
```

Ce que vous devez obtenir : Une vérification ligne par ligne, coût compris (1 920 + 180 = 2 100 € ; 2 100 / 5 = 420 €), et une remarque si le segment 3 a servi à décider quoi que ce soit.

Le compte rendu

1. Trimestre : 111 comptes contactés, 18 réponses (16,2 %), 5 rendez-vous (4,5 %), 6 oppositions et 2 plaintes, toutes ou presque sur le segment 2.
2. Coût d'un rendez-vous : environ 420 €.
3. Aucun test d'angle ce trimestre ; le segment 3 reste trop petit pour être jugé.
4. Décision : en décembre et janvier, les comptes du segment 2 sont remplacés par des associations de plus de 50 salariés, même séquence ; fin le 31/01/2027.
5. S'arrête : la prospection des entreprises de moins de 30 salariés, dont les deux plaintes menacent le domaine d'envoi.

Corrigés · leçon 15, Votre plan sur 30 jours et l'évaluation finale

Exercice Votre plan sur 30 jours

Le plan de Karine

Semaine	Ce qu'elle fait	Livrable
1	Cible : fabricants de machines et d'équipements (codes NAF de la division 28), 50 à 250 salariés, Nouvelle-Aquitaine, responsables export ou qualité ; critère clé : export hors d'Europe affiché sur le site. 25 comptes tirés de l'Annuaire des Entreprises, des listes d'exposants de salons industriels et des offres d'emploi. Fichier refusé. Domaine : un SPF Microsoft 365, DKIM activé dans le portail Defender, DMARC à p=none.	Une page de cible, 25 comptes sourcés, un message de test à trois pass
2	Dix fiches le mardi, dix messages le jeudi ; quinze fiches et messages la semaine suivante si le temps manque	Fiches à huit cases, messages contrôlés avant envoi
3	Pour chaque compte : J0 courriel, J+5 relance avec un élément nouveau, J+12 appel au standard ou invitation LinkedIn sans argumentaire, J+22 clôture	Une tâche datée par compte, les refus notés le jour même
4	Quatre chiffres par compte contacté, coût d'un rendez-vous, une décision	Compte rendu de cinq lignes

Les 30 jours de Karine

Semaine 1

Cible et domaine

25 comptes de fabricants exportateurs, fichier refusé, trois pass.

Semaine 2

Fiches et messages

Dix puis quinze, chacun relu avant envoi.

Semaine 3

Relances et appels

J+5, J+12, J+22 ; LinkedIn à la main.

Semaine 4

Mesure

Quatre chiffres, coût d'un rendez-vous, une décision.

Le fichier de 8 000 adresses est la tentation du plan : il promet du volume, mais sans origine ni preuve d'information des personnes, Karine ne pourrait ni dire d'où vient une adresse ni démontrer que la personne a été informée, et 8 000 messages useraient un domaine jamais vérifié. Ses trois meilleurs clients lui donnent mieux : un critère observable, l'export hors d'Europe affiché sur le site.

Le piège du plan trop ambitieux

Cent comptes en quatre semaines, avec quatre heures par semaine, c'est deux minutes par compte : aucune fiche, aucun fait vérifié. **25 comptes préparés valent mieux que 100 comptes survolés** ; les 25 suivants attendent le deuxième mois.

Entraînement 1 Ranger douze tâches dans les quatre semaines

Les douze tâches rangées

Semaine	Tâches
1	d. cible ; k. 25 comptes ; a. domaine vérifié ; h. liste d'opposition
2	c. fiches compte ; g. premiers messages
3	i. relance à J+5 ; e. appels à J+12 ; l. invitations LinkedIn
4	j. quatre chiffres ; b. coût d'un rendez-vous
Écartée	f. fichier de 5 000 adresses, sans origine ni preuve d'information

Demande à recopier **Faire vérifier votre rangement**

```
Rôle : tu vérifies un plan de prospection B2B sur 30 jours.
Contexte : le plan suit quatre semaines : 1. cible, 25 comptes, domaine vérifié, liste
d'opposition ; 2. fiches et premiers messages ; 3. relances, appels, LinkedIn ; 4.
mesure. Voici mon rangement de douze tâches : [collez].
Tâche : signale chaque tâche mal placée et toute tâche contraire aux règles du cours
(volume, fichier d'origine inconnue, automatisation).
Format : un tableau (tâche ; problème ; correction), ou « aucune remarque ».
```

Ce que vous devez obtenir : « Aucune remarque » si tout est juste, ou une ligne par écart, par exemple « f ; fichier sans origine ni preuve d'information ; à écarter ».

Entraînement 2 Écrire le plan de Sophie

Les 30 jours de Sophie

Semaine 1

Domaine et comptes

DKIM activé, DMARC à p=none ; 25 PME repérées par leurs offres d'emploi.

Semaine 2

Fiches et messages

25 fiches, 12 premiers courriels, profils consultés et commentés.

Semaine 3

Relances et LinkedIn

Relances à J+5, invitations à la main sans argumentaire.

Semaine 4

Mesure

Quatre chiffres, coût d'un rendez-vous, une décision.

L'extension est écartée : la section 8.2 des conditions d'utilisation de LinkedIn interdit les méthodes automatisées pour ajouter des contacts ou envoyer des messages, et un compte restreint coûterait à Sophie son principal canal. Avec trois heures par semaine, 25 comptes est un plafond : douze premiers courriels en semaine 2, les autres comptes abordés par LinkedIn.

Demande à recopier La demande du compte rendu

```
Rôle : tu aides l'associée d'un cabinet de conseil RH à faire le bilan de son premier mois de prospection.
Contexte : voici la page de mon plan, remplie, sans aucun nom ni adresse : [collez].
Tâche : calcule en exécutant du code les taux par compte contacté et le coût d'un rendez-vous, puis écris le compte rendu.
Format : cinq lignes (quatre chiffres ; coût d'un rendez-vous ; ce qui a pris le plus de temps ; une seule décision datée ; ce qui s'arrête). Aucune moyenne de marché, aucune conclusion sur un canal ou un angle avec moins de 30 comptes.
```

Ce que vous devez obtenir : Cinq lignes, par exemple « 4. Décision : 25 comptes de plus en janvier, même cible, LinkedIn et courriel ; fin le 31/01/2027 », sans comparaison entre canaux sur 25 comptes.

Entraînement 3 Épreuve pratique finale : la prospection d'une entreprise de ventilation

Le classement des dix contacts

Contact	Feu	Règle
1. DAF, adresse nominative du site	Vert	B2B, objet lié à sa fonction (contrats de maintenance), information et opposition
2. contact@ du centre	Orange	Adresse générique de personne morale, hors des principes du B2B nominatif selon la CNIL ; utilisable, mais sans destinataire identifié

Contact	Feu	Règle
3. Particulier, devis sans achat	Rouge	Courriel à un particulier sans consentement ; pas d'exception des produits analogues sans vente
4. Gérante de crèche, adresse du site	Vert	B2B, objet lié à sa fonction (qualité de l'air des locaux)
5. Portable personnel relevé sur un forum	Rouge	Consommateur, consentement préalable exigé depuis le 11/08/2026 ; source illégitime
6. Architecte indépendant, adresse professionnelle	Vert	Un indépendant joint sur son adresse professionnelle relève du B2B
7. Cliente particulière, contrat payé en 2025	Orange	Exception des produits analogues : service proche (entretien), opposition offerte à la collecte et dans chaque message
8. Office manager, adresse d'une extension	Rouge	Source inconnue : impossible de dire d'où vient l'adresse ni de prouver l'information
9. Accueil d'une clinique	Orange	Téléphone à un professionnel : information et opposition notée ; passer l'accueil sans mentir
10. Retraité, fichier loué	Rouge	Particulier ; la preuve du consentement incombe à celui qui prospecte, et le loueur ne la donne pas

La fiche compte du centre de formation

Case	Corrigé
1. Le compte	Centre de formation professionnelle, Bordeaux Lac ; 60 collaborateurs (page Qui sommes-nous, lue le 17/11/2026) ; SIREN et code NAF : [à vérifier dans l'Annuaire des Entreprises]
2. Pourquoi lui	Locaux tertiaires de 1 800 m² avec 14 salles occupées ; contrats de maintenance de ventilation suivis en interne
3. Le signal	Offre « Responsable des services généraux » publiée le 04/11/2026, qui cite le suivi des contrats de ventilation ; nouveau bâtiment depuis septembre 2026 (Actualités, lue le 17/11/2026)
4. L'interlocuteur	[Prénom Nom], directeur administratif et financier, source : page Équipe du site ; rattachement des services généraux à sa direction (offre du 04/11/2026)
5. Les faits vérifiés	14 salles de formation (Actualités, 17/11/2026) ; 2 000 stagiaires par an (Qui sommes-nous, 17/11/2026) ; publication du DAF du 10/11/2026 sur le réglage du chauffage salle par salle (LinkedIn, consultée le 18/11/2026)
6. L'angle	« Dans des salles de formation occupées toute la journée, comment savez-vous si l'air est renouvelé suffisamment pendant ce premier hiver ? »
7. Le canal permis	Courriel professionnel nominatif, puis téléphone par l'accueil : B2B, intérêt légitime, objet lié à la fonction, information et opposition
8. L'historique	Vide avant le premier contact ; opposition : non

Premier message (J0), 80 mots sans la formule d'appel, la phrase d'information ni la signature

Objet : vos 14 salles, premier hiver

Bonjour Monsieur [Nom],

Votre centre accueille ses stagiaires depuis septembre dans un bâtiment neuf de 14 salles, et vous recrutez un responsable des services généraux pour suivre, entre autres, la ventilation. Dans des salles occupées toute la journée, la question de l'air renouvelé arrive souvent au premier hiver. Un cabinet comptable de 40 salariés à Bordeaux, que nous suivons depuis 2024, n'a plus de plaintes sur l'air confiné depuis le réglage de ses débits. Un échange de vingt minutes vous serait-il utile ?
[Phrase d'information et de refus]
[Prénom Nom], [entreprise], Mérignac

Relance (J+5) : « Un élément de plus : notre audit mesure le CO2 pendant cinq jours ouvrés dans les salles occupées, sans travaux, et le rapport dit salle par salle où agir. Est-ce un sujet pour cet hiver, ou plutôt pour votre futur responsable des services généraux ? »

Clôture (J+22) : « Je n'insiste pas : sans réponse, je considère que le sujet n'est pas d'actualité et je ne vous relancerai pas. Si la question de l'air revient avec l'arrivée de votre responsable des services généraux, il suffit de répondre à ce message. »

Ouverture d'appel : « Bonjour Monsieur [Nom], [Prénom Nom], de [entreprise], ventilation des locaux tertiaires à Mérignac. Je vous appelle au sujet de vos nouvelles salles de formation et de votre offre de responsable des services généraux. Avez-vous deux minutes, ou préférez-vous que je rappelle ? » Au refus : « Entendu, je le note : vous ne serez plus contacté par nous. »

Phrase d'information et de refus : « J'ai trouvé votre adresse sur la page Équipe du site du centre, et je vous écris parce que les contrats de maintenance du bâtiment relèvent de votre direction. Un simple « non » en réponse suffit pour ne plus être contacté ; nos engagements : [lien vers la politique de confidentialité]. »

Demande à recopier **Faire corriger votre copie avec la grille**

```
Rôle : tu es correcteur d'une épreuve de prospection B2B notée sur 20.
Contexte : voici la grille, critère par critère : [collez les critères de l'épreuve].
Voici le dossier remis au candidat : [collez le dossier, sans changer les crochets].
Voici ma copie : [collez votre copie].
Tâche : vérifie d'abord le critère éliminatoire, puis note chaque partie. Pour chaque
point donné ou refusé, cite le passage de ma copie qui le justifie. Signale tout fait
de mon message qui n'est pas dans le dossier.
Format : un tableau (partie ; points obtenus ; passage cité ; ce qui manque), puis le
total sur 20 et la leçon à reprendre pour chaque partie sous la moitié de ses points.
```

Ce que vous devez obtenir : Un tableau de six lignes, éliminatoire en tête (« aucun manquement » ou le passage fautif), puis un total du type « 15,5 sur 20 ; message : reprendre la leçon sur le premier message, la relance n'apporte pas d'élément nouveau ».

Lire son total

Les pièges du dossier sont voulus : le contact 7 est une particulière, et pourtant orange, grâce à l'exception des produits analogues ; le contact 2 est une adresse générique, hors des règles du B2B nominatif mais sans destinataire ; la publication du DAF sur le chauffage n'autorise pas à écrire que le bâtiment « a des problèmes ». **Visez 16 sur 20 au moins, sans critère éliminatoire.**