



PARIS SUD FORMATION

La Bible Commerciale

Deal transport — approche, questions, argumentaire & objections. Le guide complet de l'agent qui convertit.

♦ **Organisme habilité OPCO Mobilités · Certifié Qualiopi · RNCP 38575**

« Le même métier. Une autre vie. »

Guide de démarrage — équipe commerciale · Usage interne · Ne pas diffuser aux prospects

o • Avant de décrocher — les 6 règles d'or

Vous vendez une **transformation**, pas une formation. Notre client, c'est le **dirigeant d'une entreprise de transport** (TPE/PME). Notre promesse : plus de clients, moins de charges, une entreprise qui vaut plus — **financée par son OPCO, 0 € de sa poche**.

1. **On aide, on ne « vend » pas.** Le dirigeant est débordé et méfiant. On l'écoute, on nomme sa douleur, on montre la sortie.
2. **Financement = OPCO Mobilités uniquement.** Jamais CPF, jamais AGEFICE. Notre phrase : « 100 % financé par votre OPCO Mobilités, 0 € pour vous. »
3. **On est « habilité OPCO Mobilités » — jamais l'OPCO.** Ne jamais dire « je vous appelle de l'OPCO ». On dit : « Paris Sud Formation, organisme *habilité* OPCO Mobilités ».
4. **Un appel = un objectif : le RDV.** On ne vend pas au téléphone, on décroche un **audit gratuit** (Calendly) avec le dirigeant.
5. **On note tout dans le CRM** (Airtable) : chaque appel, chaque statut, chaque relance. Pas de note = l'appel n'a pas existé.
6. **On tient parole.** Ce qu'on promet, on le livre. Notre réputation, c'est notre carburant.

Interdit absolu : se faire passer pour l'OPCO, promettre un montant chiffré non validé, parler de CPF/AGEFICE, garantir un résultat commercial. En cas de doute → « je vérifie et je vous rappelle ».

1 • La mission & l'état d'esprit

Objectif de l'équipe : **générer un maximum de leads transporteurs qualifiés** et décrocher des RDV d'audit pour l'accompagnement. Chaque dirigeant signé, c'est une entreprise transformée et un revenu récurrent pour Paris Sud.

Notre conviction : « *Les transporteurs ne se forment pas encore à l'IA. Soyez en avance, démarquez-vous.* » Le marché du transport est sous pression (marges faibles, charges lourdes, concurrence). Celui qui s'outille aujourd'hui écrase celui qui attend. On vend cette avance.

L'état d'esprit du top closer

- **Calme & certitude.** Vous rendez service. Un dirigeant qui raccroche sans RDV, c'est lui qui rate quelque chose.
- **Curiosité sincère.** 70 % d'écoute, 30 % de parole. On pose des questions, on creuse la douleur.
- **Volume + qualité.** Beaucoup d'appels, mais chaque dirigeant traité comme unique.
- **Zéro attachement au « non ».** Un « non » aujourd'hui = un « pas encore ». On note, on relance.

2 • À qui on parle — et où ça fait mal

Notre cible : le **dirigeant d'une entreprise de transport routier** (marchandises, messagerie, dernier km, VL/PL, affrètement) — de l'artisan seul à la PME de 50 salariés. Souvent : au four et au moulin, la tête dans le camion, peu de temps pour piloter.

Cartographie des douleurs — « là où ça fait mal »

La douleur	Ce qu'il ressent	Ce qu'on vient soulager
Marges qui fondent	« Je roule beaucoup pour gagner peu. »	Pilotage de la marge par ligne, optimisation, moins de charges.
Charges sociales écrasantes	« L'URSSAF me tue. »	Apprentissage = exonérations + aide de l'État à l'embauche.
Dépendance à 1-2 donneurs d'ordre	« Si Amazon me lâche, je ferme. »	Recherche de nouveaux clients & lignes régulières.
Manque de clients / lignes vides	« Mes camions tournent à vide au retour. »	Prospection pilotée IA + mise en relation donneurs d'ordre.
Débordé par l'admin	« Je fais des devis à 23h. »	Automatisation cotations / chauffeurs / affrètement / emails.
Aucune visibilité / pilotage	« Je découvre les problèmes trop tard. »	CRM & cockpit de pilotage ultra efficace.

Salariés non formés	« Mon équipe stagne. »	Former les salariés (jusqu'à ~10 000 € pris en charge) + monter en compétences.
Solitude du dirigeant	« Je suis seul à décider. »	Accompagnement 360° + communauté <i>Transporteurs 2.0</i> .
Peur de rater le virage IA	« Tout le monde parle d'IA, pas moi. »	Formation IA dirigeant : prendre 2 ans d'avance.
Entreprise qui ne vaut rien à la revente	« J'ai tout donné, pour quoi ? »	Structuration & valorisation en vue d'une cession.

Règle d'or de la découverte : ne parlez de l'offre *qu'après* avoir fait dire au dirigeant SA douleur avec SES mots. On vend sur la douleur qu'il a formulée, pas sur celle qu'on suppose.

3 • Ce qu'on vend — l'offre Paris Sud 360°

Un **accompagnement complet du dirigeant transport**, adossé à une formation diplômante **financée à 100 % par l'OPCO Mobilités**. On ne vend pas « une formation » : on vend une entreprise plus rentable, plus légère, plus solide.

Développer l'activité

- Prospection clients **pilotée par IA**
- Recherche de **donneurs d'ordre** & mise en relation
- **Offre de lignes régulières** — remplir les camions, sécuriser le CA
- Refonte de l'image : **site + réseaux**

Alléger & piloter

- **Automatisation** : cotations, chauffeurs, affrètement, emails
- **CRM & cockpit de pilotage** : marge par ligne, cash, alertes
- **Audit des charges** + structuration + optimisation
- **Recherche de financements** (flotte, trésorerie)

Former & certifier

- **Formation IA dirigeant** — enveloppe à débloquer
- **Titre RNCP 38575** — Responsable PME (Bac+2) + IA
- **Former ses salariés** : jusqu'à ~10 000 € pris en charge
- **Apprentissage** : moins de charges + aide de l'État

Ne plus être seul

- Communauté **Transporteurs 2.0** (WhatsApp)
- Conseils, contacts, entraide entre pairs
- Accompagnement dans la durée
- **Valorisation** de l'entreprise (revente/transmission)

Les 3 slogans à avoir en tête :

« Le même métier. Une autre vie. » — « On ne parle pas pour rien. » — « Vous n'êtes jamais seul. »

4 • L'enveloppe 1500 € & le financement OPCO Mobilités

C'est l'**accroche financière n°1**. Le dirigeant a, via son OPCO Mobilités, une **enveloppe formation à débloquer** — de l'ordre de **1 500 €** pour la transition vers l'IA — qu'on peut **activer en ~2 semaines**. C'est de l'argent qui dort et qu'il perd s'il ne l'utilise pas.

LE PITCH FINANCEMENT (À MAÎTRISER PAR CŒUR)

« Vous cotisez déjà à l'OPCO Mobilités chaque année. Aujourd'hui, vous avez une **enveloppe d'environ 1 500 €** pour vous former à l'IA — **qu'on peut débloquer en deux semaines**. Si vous ne l'utilisez pas, elle est perdue. Nous, on crée votre compte OPCO Mobilités, on monte le dossier, et vous ne sortez **pas un centime**. Vous voulez qu'on regarde ensemble ce à quoi vous avez droit ? »

Les leviers de financement à connaître

- **OPCO Mobilités — formation dirigeant** : enveloppe ~1 500 € (transition IA), débloquée en ~2 semaines.
C'est nous qui montons tout.
- **OPCO Mobilités — formation des salariés** : jusqu'à ~10 000 € de prise en charge pour monter l'équipe en compétences.
- **Apprentissage** : recruter/former un alternant = **exonérations de charges sociales + aide de l'État à l'embauche**. Le salarié coûte beaucoup moins cher.
- **France Travail (POEI)** : levier secondaire pour financer une embauche/formation préalable.

Prudence & conformité : les montants (1 500 €, 10 000 €) sont des **ordres de grandeur** — on ne « garantit » jamais un chiffre au téléphone. On dit « ce à quoi vous avez droit, on le vérifie ensemble lors de l'audit ». Financement = **OPCO Mobilités**. Jamais CPF ni AGEFICE.

5 • La structure de l'appel — les 6 étapes

#	Étape	Objectif	Durée
1	Accroche	Passer le barrage, obtenir 30 s d'attention	15 s
2	Cadre	Dire qui on est, pourquoi on appelle, demander la permission	20 s
3	Découverte	Faire parler, révéler la douleur (le cœur de l'appel)	3–5 min
4	Argumentaire ciblé	Relier SA douleur à UN levier + l'enveloppe	1–2 min
5	Closing RDV	Décrocher l'audit gratuit (Calendly)	1 min
6	CRM	Noter statut, infos, prochaine action	1 min

Étape 1-2 — Accroche & cadre (3 variantes)

VARIANTE « ENQUÊTE / AVANCE IA »

« Bonjour, [Prénom] ? [Votre nom] de Paris Sud Formation, organisme habilité OPCO Mobilités. Je vous appelle car on accompagne les dirigeants du transport à prendre le virage de l'IA — un truc que **99 % de vos concurrents n'ont pas encore fait**. Vous me donnez 2 minutes, je vous explique pourquoi ça peut changer votre boîte ? »

VARIANTE « ENVELOPPE À DÉBLOQUER »

« Bonjour [Prénom], [nom] de Paris Sud Formation. En deux mots : vous avez une **enveloppe de formation OPCO Mobilités qui dort**, et beaucoup de dirigeants transport ne le savent pas. Je peux vous dire en 2 min comment la débloquent — sans que ça vous coûte quoi que ce soit ? »

VARIANTE « DOULEUR DIRECTE »

« Bonjour [Prénom]. Rapidement : est-ce que vos camions vous rapportent autant qu'ils le devraient, ou vous avez l'impression de rouler beaucoup pour pas grand-chose ? ... C'est exactement là-dessus qu'on aide les dirigeants transport. 2 minutes ? »

6 • La découverte — les questions qui ouvrent

Le nerf de la guerre. On enchaîne : **Situation** → **Douleur** → **Impact** → **Projection**. On écoute, on note, on reformule. Chaque réponse est une munition pour l'argumentaire.

Situation (contexte)

« Vous êtes sur quel type de transport — messagerie, longue distance, dernier km ? Combien de camions, combien de chauffeurs ? »

« Vous travaillez surtout avec des donneurs d'ordre réguliers, ou vous cherchez du fret au coup par coup ? »

»

Douleur (là où ça fait mal)

« Aujourd'hui, c'est quoi votre plus gros casse-tête — trouver des clients, la paperasse, les charges, les marges ? »

« Vos camions tournent-ils pleins à l'aller *et* au retour, ou vous avez des trajets à vide ? »

« Vous arrivez à suivre votre marge réelle par ligne, ou vous naviguez un peu à vue ? »

Impact (on creuse — ça fait mal PLUS)

« Ces trajets à vide / cette dépendance à un client, ça vous coûte quoi, à la louche, par mois ? »

« Si votre principal donneur d'ordre vous lâchait demain, il se passe quoi ? »

« Le temps que vous passez sur l'admin le soir, vous préféreriez le passer où ? »

Projection (on montre la sortie)

« Si je vous disais qu'on peut vous ramener des clients, automatiser vos devis et alléger vos charges — le tout financé par une enveloppe que vous avez déjà — ça mériterait 30 min d'échange ? »

Technique : après chaque douleur, un silence. Laissez-le parler. « Racontez-moi... » ouvre plus de portes que dix arguments.

7 • L'argumentaire — toucher là où ça convertit

On ne récite pas l'offre. On prend **LA douleur qu'il a formulée** et on branche **UN levier + l'enveloppe + le RDV**. Formule : « Vous m'avez dit [douleur] → voilà ce qu'on fait [levier] → c'est financé [enveloppe] → on regarde ensemble [RDV]. »

S'il dit...	Vous branchez...
« Je manque de clients / trajets à vide »	Prospection IA + lignes régulières + mise en relation donneurs d'ordre. « On remplit vos camions. »
« Les charges me tuent »	Audit des charges + apprentissage (exonérations + aide État). « On allège la structure. »
« Je suis noyé sous l'admin »	Automatisation cotations/chauffeurs/emails. « Vous récupérez vos soirées. »
« Je pilote à vue »	CRM & cockpit de pilotage. « Vous voyez votre marge en temps réel. »
« Je veux vendre / transmettre un jour »	Structuration + valorisation. « On fait monter la valeur de votre boîte. »
« L'IA, c'est pas pour moi »	Formation IA dirigeant. « Justement : vos concurrents non plus. C'est votre avance. »
« Mon équipe stagne »	Former les salariés (jusqu'à ~10 000 €). « Vous montez toute l'équipe, financé. »

La phrase qui convertit : « Vous ne payez rien : c'est votre enveloppe OPCO Mobilités qui finance. Le seul risque, c'est de **laisser cet argent — et cette avance — à vos concurrents.** »

8 • Le closing & la prise de RDV

Objectif unique : **l'audit gratuit** avec le dirigeant (Calendly). On ne laisse jamais l'appel se finir sans une date OU une relance planifiée.

CLOSING PAR L'ALTERNATIVE

« Le mieux, c'est qu'on fasse un **audit gratuit de 30 minutes** : je regarde votre situation et je vous dis exactement à quoi vous avez droit. Vous préférez plutôt **demain matin ou jeudi après-midi** ? »

CLOSING PAR LA VALEUR

« Cet audit ne vous engage à rien et il est offert. Au pire vous repartez avec un état des lieux clair de votre boîte et de vos droits OPCO. Au mieux, on transforme votre activité. On bloque 30 min ? »

Juste après le RDV pris

- Confirmer **nom, portable, email** → « je vous envoie la confirmation par SMS/email. »

- Remplir la **fiche entreprise** (formulaire Airtable) pour préparer le dossier.
- Passer le statut CRM en « **RDV qualifié** » et assigner la relance J-1.

Pas de RDV aujourd'hui ? Ce n'est pas un « non ». Statut « À rappeler » + date précise + une phrase de contexte dans les notes. On relance (max 2 fois) puis on passe la main.

9 • Traitement des objections — le mur anti-« non »

Une objection = de l'intérêt déguisé. Méthode **A.R.R.** : **A**ccuser réception (« je comprends ») → **R**ecadrer (une phrase) → **R**ebondir vers le RDV.

« Je n'ai pas le temps. »

« C'est exactement pour ça qu'on existe — on vous fait *gagner* du temps en automatisant. Justement, 30 min d'audit maintenant vous en économisent des dizaines après. Demain 8h ou 18h ? »

« Ça coûte combien ? »

« Pour vous, **0 €** : c'est financé par votre enveloppe OPCO Mobilités, à laquelle vous cotisez déjà. On regarde à l'audit ce à quoi vous avez droit. »

« L'IA, c'est pas pour moi / mon métier. »

« C'est ce que disaient ceux qui ont raté Internet en 2005. Vos concurrents non plus ne s'y sont pas mis — d'où votre **fenêtre d'avance**. On vous montre 2 usages concrets pour le transport, vous jugez. »

« J'ai déjà un comptable / une formation / un logiciel. »

« Parfait, on ne remplace personne — on **complète**. Le comptable enregistre le passé ; nous, on pilote l'avenir : clients, marges, charges. »

« Envoyez-moi un mail. »

« Avec plaisir — mais un mail générique ne parlera pas de VOTRE boîte. Donnez-moi 20 min en audit, je vous envoie ensuite un doc **personnalisé** qui a du sens. Jeudi ? »

« C'est quoi l'arnaque ? / trop beau. »

« Question légitime. Aucune arnaque : on est **certifiés Qualiopi, habilités OPCO Mobilités**, votre formation est financée par un fonds auquel vous cotisez. Vous ne nous versez rien. »

« Je suis trop petit / tout seul. »

« C'est le profil idéal : le plus gros levier de gain est chez les petites structures. Et vous êtes seul à décider — d'où la communauté *Transporteurs 2.0* pour ne plus l'être. »

« Je n'embauche pas d'apprenti. »

« L'apprentissage n'est qu'UN des leviers. L'enveloppe formation dirigeant, elle, ne demande aucune embauche. On voit à l'audit ce qui colle à votre cas. »

« Rappelez-moi dans 6 mois. »

« Le souci, c'est que l'enveloppe de l'année peut être **perdue** si elle n'est pas utilisée. Bloquons juste l'audit — sans engagement — pour ne pas laisser filer vos droits. »

« Vous êtes l'OPCO ? »

« Non — on est un **organisme habilité** OPCO Mobilités. Eux financent ; nous, on monte votre dossier et on vous accompagne. »

« J'ai déjà été démarché / déçu par une formation. »

« Je comprends, le secteur a ses margoulins. Nous, c'est un **accompagnement dans la durée** avec un titre reconnu par l'État (RNCP 38575), pas une formation qu'on oublie. Jugez sur l'audit. »

« Faut que j'en parle à mon associé / ma femme. »

« Très bien — proposez-lui d'être là à l'audit, c'est encore mieux à deux. Demain ou jeudi ? »

Règle : après 2 rebonds, si c'est non, on respecte : « Je vous laisse mon contact, je note de vous rappeler à [date]. » On garde la porte ouverte, jamais on ne force.

10 • Rituels, objectifs & conformité

La journée type de l'agent

Créneau	Focus
9h00 – 9h20	Cockpit CRM : « À appeler » & « À rappeler » du jour, RDV qualifiés à confirmer
9h20 – 12h30	Bloc d'appels (énergie max) — objectif volume + RDV
14h00 – 16h30	Appels + relances + saisie des fiches entreprise
16h30 – 17h30	Contenu / WhatsApp communauté / cold mail + mise à jour CRM

Les KPI qui comptent

60+ appels/jour

15+ conversations utiles

3+ RDV audit/jour

100% appels notés au CRM

Mémo conformité — à relire chaque lundi :

- ✓ « Organisme **habilité** OPCO Mobilités » — ✗ jamais « je suis l'OPCO ».
- ✓ Financement **OPCO Mobilités** — ✗ jamais CPF, jamais AGEFICE.
- ✓ Montants = **ordres de grandeur**, vérifiés à l'audit — ✗ jamais de garantie chiffrée.
- ✓ Objectif = **RDV d'audit** — on ne signe pas au téléphone.
- ✓ Tout dans le **CRM**. Respect du « non ». Ton professionnel, jamais de pression.