



La télévente est un métier exigeant qui nécessite une préparation sérieuse.

La **méthode CROC est particulièrement adaptée afin de réaliser des appels sortants**. Cette dernière va vous amener à définir un script d'appel précis en structurant son contenu. Elle va permettre au professionnel d'anticiper les réactions du client afin de renforcer sa **capacité à convaincre**.

Pour cela, il vous faut organiser le contenu de ce dernier de la manière suivante :

	Étapes	Conseils de Lukas DENIAUD
<b>C</b> ontact	Correspond à la prise de contact et à la phrase <b>d'accroche</b> .	Pensez bien à l'importance de bien <b>personnaliser votre accroche</b> .
<b>R</b> aison	Expliquer très brièvement ce qui vous amène à contacter votre interlocuteur.	Restez dynamique tout en parlant à un rythme correct sans excès.
<b>O</b> bjectif	C'est là que vous allez mettre en avant auprès du client l'avantage que cela peut lui procurer.	Soyez <b>concret</b> , appuyez-vous par exemple sur la livraison gratuite pour 2 colis « Découverte » commandés.
<b>C</b> onclusion	Prise de congé à personnaliser également.	Restez <b>courtois</b> même en cas de refus. N'oubliez pas que le sourire « s'entend » au téléphone.

**Afin de bien anticiper cet échange, le télévendeur devra également se préparer au niveau...**

**Physique** = afin d'être en forme en ayant une posture adaptée

**Mental** = concentration, discours mémorisé, en capacité de développer une écoute active

**Matériel** = fiche client ouverte, bureau correctement organisé, casque auditif en fonction

