



FICHE MÉTHODE

Concevoir un guide de prospection téléphonique

Scénario téléphonique

Parler lentement et ARTICULER

Contact

- Se présenter
- Demander l'interlocuteur souhaité
- Passer les barrages secrétaire si besoin

Raison de l'appel

- Expliquer la raison de l'appel (ex. : offre envoyée par e-mail)
- Susciter l'intérêt de l'interlocuteur

Objectif de l'appel

- Proposer un RDV, un devis... (Penser à proposer 2 alternatives pour le RDV)
- Répondre aux objections

Conclusion

- Reformuler les éléments importants de l'appel
- Remercier l'interlocuteur (même si échec)
- Saluer

- Composer le numéro et **SOURIRE**.
 - Bonjour Monsieur/Madame, je suis Pierre Meunard, commercial pour la société Véralux.
 - Je souhaite parler à Manuella Letrange, s'il vous plaît.

Je vous la passe.

Bonjour M^{me} Letrange, Pierre Meunard à l'appareil, de la société Véralux. Je vous appelle concernant le courrier que je vous ai adressé il y a quelques jours au sujet de notre tout nouveau service de nettoyage... Votre société a des besoins en nettoyage, n'est-ce pas ?

Oui.

C'est pour cela que je vous propose que l'on se rencontre afin de vous présenter nos dernières innovations. Vous préférez lundi ou mardi prochain ? 10 h ou 11 h ?

Lundi à 10 h.

Très bien M^{me} Letrange, je viendrai dès lundi prochain à 10h vous présenter cette dernière innovation. Ce ne sera pas long. Merci et à lundi. Au revoir M^{me} Letrange.

C'est à quel sujet ?

C'est à propos d'un courrier que je lui ai adressé il y a quelques jours, dont je souhaite m'entretenir avec M^{me} Letrange. Pourriez-vous me la passer s'il vous plaît ?

J'ai déjà un prestataire.

Je me doutais que vous faisiez déjà appel à l'un de nos confrères et je pense que vous recherchez ce qu'il y a de mieux pour le nettoyage de vos locaux, c'est pour cela que j'aimerais vous présenter notre toute dernière innovation en matière de nettoyage. Je vous propose de vous la présenter lundi ou mardi prochain ? 10 h ou 11 h ?

Lundi à 10 h.

Non merci, ça ne m'intéresse pas.

Très bien, je me permettrai de vous recontacter dans les mois à venir. Merci d'avoir pris le temps de me répondre M^{me} Letrange. Au revoir.

BARRAGE

Elle est occupée/absente.

À quel moment me conseillez-vous de rappeler M^{me} Letrange pour être sûr de la joindre ?

OBJECTIONS

Ça ne m'intéresse pas.

Garder le sourire