



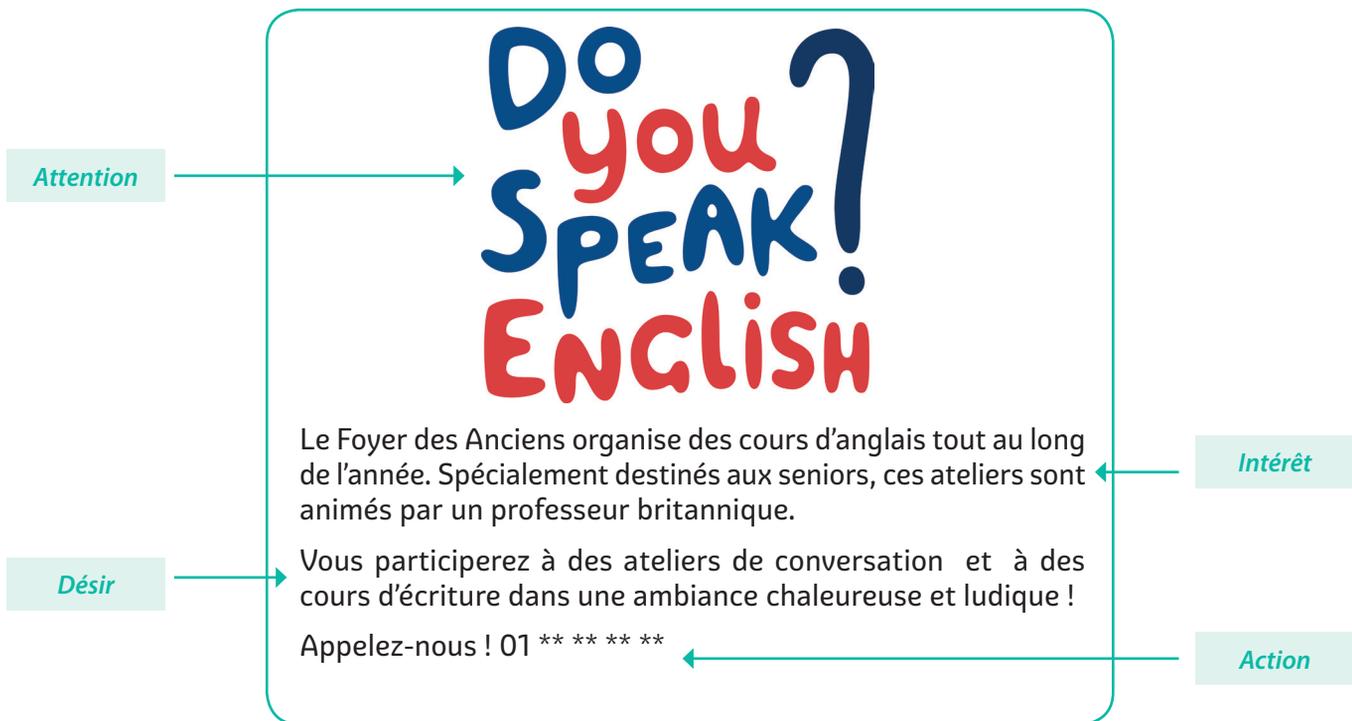
FICHE MÉTHODE

Présenter son argumentation

► La méthode AIDA

Utile pour faire un publipostage, un flyer ou une affiche publicitaire, cette méthode est transposable également à l'oral au téléphone ou en face-à-face.

- A Attention** : commencer par attirer l'attention du client en utilisant une phrase d'accroche.
- I Intérêt** : expliquer l'intérêt de l'offre en la décrivant.
- D Désir** : donner les bénéfices que l'interlocuteur peut en tirer. S'adresser directement à lui, le mettre en scène. Il doit pouvoir se visualiser comme étant bénéficiaire de l'offre.
- A Action** : demander à l'interlocuteur d'agir (appeler, écrire, aller sur un site internet, se rendre sur place...).



► Argumenter par téléphone grâce au CROC

Contact	Se présenter. S'assurer qu'il s'agit du bon interlocuteur et qu'il est disponible.
Raison de l'appel	Susciter l'intérêt de l'interlocuteur par une phrase d'accroche puis lui présenter l'offre.
Objectif	Ne pas oublier le but de cet appel (obtenir un rendez-vous, une commande...).
Conclusion	Reformuler (rendez-vous, commande, livraison...). Remercier l'interlocuteur et prendre congé de façon personnalisée.