



FICHE MÉTHODE

La préparation d'un appel sortant

Retrouvez toutes les fiches
en intégralité avec les liens
actifs



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

Le **plan CROC** est une base, mais de nombreux centres d'appel vont plus loin en mettant en place un véritable guide d'entretien téléphonique propre à chaque campagne de phoning.

Le guide d'entretien téléphonique ou script téléphonique doit être préparé en amont et tendre vers l'objectif du phoning.

On distingue 3 objectifs principaux:

- 1/ La mise à jour du fichier (difficulté niveau 1) ;
- 2/ L'obtention un rdv pour un commercial ou inviter à un évènement commercial (difficulté niveau 2) ;
- 3/ La vente directement par téléphone (difficulté niveau 3).

Le guide d'entretien téléphonique doit aider à franchir les barrages et à traiter les objections:

Barrages: le barrage est l'impossibilité de joindre le destinataire de l'appel.

Objections: L'objection est une intervention de l'acheteur dans le déroulement de l'entretien de vente, allant à l'encontre de l'argumentation du vendeur.

Elle peut prendre la forme:

- d'une question ;
- d'une réfutation d'argument ;
- d'un refus d'achat.

L'assistant(e) ou les collègues refusent de vous passer l'interlocuteur.

« Nous ne sommes pas intéressés par les offres commerciales. »

« Envoyez-nous un courrier. »

Autant d'objections qu'il va falloir apprendre à traiter.

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.