

REGLES DE BASES DE LA PROSPECTION TELEPHONIQUE

I. PRISE DE CONTACT

- Saluer

Bonjour Madame, Bonjour Monsieur

- Se présenter et présenter son entreprise
- Demander à parler à la personne concernée, la personne décisionnaire

Pourrais - je parler au responsable de l'entreprise (ou des achats) s'il vous plaît ?

II. ENTRETIEN

Si l'interlocuteur a changé :

- Saluer

Bonjour Madame, Bonjour Monsieur

- Se présenter et présenter son entreprise

- Présenter la raison de l'appel

Nous commercialisons tels produits ou services et souhaitons à cette occasion vous présenter ceci ou cela.

- Eveiller l'intérêt du client / Rassurer le client

Cela ne prendra que quelques minutes de votre temps précieux et ne vous engage en rien. De plus, nous sommes spécialisés dans votre activité et souhaitons satisfaire au mieux vos besoins.

- Présenter le produit ou service et ses avantages pour le client

III. CONCRETISATION

- Proposer un rendez-vous

Je vous propose de nous rencontrer tel jour à telle heure pour une présentation approfondie avec M. Machin (commercial ?)

- Si le client dit qu'il ne peut pas, lui demander ses disponibilités

Quel est le jour qui vous arrange le plus Monsieur ? Très bien à quelle heure ?

IV. PRISE DE CONGE

- Remercier l'interlocuteur pour son temps

Nous vous remercions du temps que vous nous avez accordé

- Reformuler le rendez-vous

Vous rencontrerez donc Monsieur Machin tel jour à telle heure..

- Saluer

Au revoir Madame, Au revoir Monsieur.

Important : éviter de poser des questions ouvertes (c'est-à-dire où le client peut s'exprimer. Poser plutôt des questions fermées (réponse apr oui et non) afin d'essayer de boucler le rendez-vous.

Après, lorsque la personne refuse l'offre (que ce soit de présentation ou de rendez-vous plus de deux fois, ne pas insister au risque de se faire insulter !.