



PRENDRE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE



Bernard BRUEL 2020



I / LA PREPARATION DE L'APPEL



- Préparer la liste des personnes à appeler, le nom du responsable, de son adjoint(e), son numéro de téléphone,
- Utiliser un compte-rendu d'activité pour noter en direct le résultat de l'appel

Préparer sa tournée:

- **Réfléchir à vos disponibilités de façon à ne pas être pris au dépourvu et à pouvoir proposer une alternative de RV: ouvrez votre agenda et réfléchissez !**
- **Par exemple, si vous voulez être sur St Malo le lundi et le mardi, dites le clairement**

N'argumentez pas sur votre produit

- **Bien se mettre en tête qu'on appelle pour obtenir un RV et pas pour vendre ses produits: l'objectif est obtenir un rendez-vous !**
- **Faites passer l'idée que votre interlocuteur a intérêt à vous recevoir**

- **Ecrivez l'objet de votre appel**
- **Mettre par écrit les quelques arguments forts que vous allez développer, une éventuelle accroche**

La méthode C.R.O.C

- C = contact: se présenter
- R = raison de l'appel
- O = *objet de l'appel: ce qui dans ma proposition pourrait vous intéresser*
- C = conclusion: obtention d'un rendez-vous

Mieux ! CRAC avec A comme Accroche positive

- C = contact: se présenter
- R = raison de l'appel
- A = accroche qui donne envie à l'interlocuteur de vous recevoir
- C = conclusion: obtention d'un rendez-vous

Proposez une solution au problème posé par votre appel

- Utiliser la technique de l'alternative:
- « préférez-vous la semaine prochaine ou la suivante » ?
- « préférez-vous début ou fin de semaine » ?
- « plutôt le matin ou l'après-midi ?
- Etc...

Un exemple

- 🗣️ Bonjour Madame, Bernard BRUEL Société X spécialisée en matériels de jardinage.
- 🗣️ Je contacte aujourd'hui tous les propriétaires de jardin pour étudier leurs besoins et leurs pratiques de jardinage.
- 🗣️ Que pensez-vous d'une solution simple et efficace pour entretenir votre jardin ?
- 🗣️ J'aimerais vous présenter nos solutions. Préférez-vous cette semaine ou la semaine prochaine ? ...

- PRECOM, régie publicitaire de Ouest-France

Passer le barrage de la secrétaire :

- En appelant en dehors des heures « normales » de bureau
- soit en plaçant une accroche qui lui fasse comprendre que votre proposition est intéressante,
- soit en prétextant que vous deviez rappeler son directeur : je devais rappeler Mr ... à ce sujet (cela suppose que vous ayez son nom ...)
- Lui poser une question dont elle n'a pas la réponse

Mes compétences

- Veille commerciale et technologique
- Etude de marché
- Etude de prospection
- Conception, adaptation d'outils de communication et de vente
- Développement d'un plan d'action commercial
- Rayonnage, implantations en rayons, merchandising
- Langues étrangères
- Utilisation des NTIC, gestion de site web ...
- Aide à la digitalisation ...

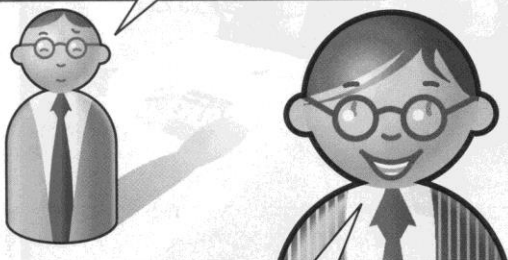
Recherche de stage

- 🎯 Bonjour, Baptiste X, étudiant en LEA3 à l'UHB.
- 🎯 Je recherche un stage à partir de février 2019.
- 🎯 Je souhaiterais (peux) pouvoir réaliser pour votre entreprise une mission (projet) commerciale ou marketing (étude de marché, étude de prospection export, veille, communication, vente, organisation d'évènement ...)
- 🎯 J'aimerais vous rencontrer pour en discuter
- 🎯 Préférez-vous la semaine prochaine ou la suivante, début ou fin de semaine,

II / LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Obstacle n° 1 : monsieur Pafacil

– Envoyez-moi une documentation.



– Ce serait avec plaisir, monsieur Pafacil, car je comprends que vous souhaitez vous faire une idée de nos produits. Mais notre gamme est très large, et **seul un entretien avec vous me permettra de sélectionner la documentation qui correspond à vos besoins.**

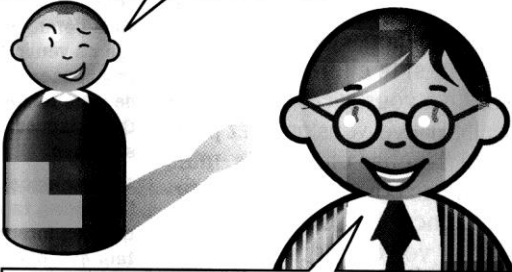
Une documentation est très impersonnelle et ne reflète que partiellement l'offre que je pourrais vous faire.

J'aimerais pouvoir vous la présenter personnellement et vous démontrer ce que ma société peut vous apporter.

Notre RDV peut ne durer qu'un petit quart d'heure. Préférez-vous en début ou en fin de semaine ?

Obstacle n° 2 : monsieur Duracuir

– J'ai déjà un fournisseur.




– Monsieur Duracuir, j'imagine bien que vous ne m'avez pas attendu pour vous équiper de... Mais si je prends la liberté de vous contacter, c'est parce que **nous venons de sortir un produit de conception totalement nouvelle, qui vous permettra de** etc., etc.

Même si vous avez déjà un fournisseur, il peut être intéressant pour vous d'avoir une autre offre de services et d'examiner ce que je vous propose et de comparer

Ce qui est intéressant pour vous, c'est une manière très originale de communiquer avec votre clientèle, vos distributeurs, votre personnel, bref tous vos partenaires

Obstacle n° 3 : madame Assek



- Je n'ai pas de budget.

- Si je désire vous rencontrer, madame Assek, c'est d'abord pour vous informer. Ainsi, le jour où vous serez en mesure d'investir, vous pourrez faire votre choix au mieux de vos intérêts. En plus, **mon service peut, je crois, vous permettre de réaliser de vraies économies au final.**

Ce qui compte c'est le service que je peux vous apporter et les économies que je peux vous faire réaliser.

S'il vous apporte un réel avantage, nous pourrons ensemble envisager un mode de financement

Obstacle n° 4 : monsieur Gemenfou

- Cela ne m'intéresse pas.



- Pour me permettre de motiver votre refus auprès de ma direction, **puis-je vous demander ce qui ne vous intéresse pas dans mon produit, monsieur Gemenfou ?**

J'aimerais vous montrer ce que je peux vous proposer pour communiquer efficacement avec votre clientèle.

Si vous faites des cadeaux à vos clients ou si vous n'en faites pas encore, il est intéressant que l'on se rencontre pour que vous jugiez de l'originalité de ma proposition.

Notre entretien peut ne durer qu'un quart d'heure.

Obstacle n° 5 : madame Jenveupa

– Ce n'est pas le moment.
Recontactez-moi dans
six mois !



– Qu'y aura-t-il de nouveau dans six
mois qui vous permettra d'envisager les
choses différemment, madame Jenveupa ?

Je sais que votre temps est précieux ; mais pour vous informer rapidement de l'originalité de ma proposition, je ne vous prendrai qu'un quart d'heure de votre temps.

Préférez-vous tôt en début de journée ou en fin de journée après la fermeture des bureaux ?

Obstacle n° 6 : monsieur Jeulessavai



Qu'entendez-vous par trop cher (prix trop élevé ou dépense importante ?)

Si vous m'accordez un entretien d'un petit quart d'heure, je pourrai vous montrer en quoi notre solution peut vous faire gagner de l'argent

Vous pouvez penser que nos prix sont élevés mais cela s'explique par un réel niveau de qualité et de services que ne vous apportent pas des produits meilleurs marché.