

PROSPECTION TELEPHONIQUE

LES 10 étapes d'un argumentaire
qui cartonne :



I .L'entamme



Salutations
Présentation
Vérification

II. L'accroche

Séquence la plus importante et la plus complexe !

- Concernez votre contact avec un sujet qui l'intéresse.
- Soit vous trouvez des informations lors de votre veille/qualification
- Soit vous utilisez un sujet générique qui correspond à tous vos prospects
- Ensuite, vous lui annoncez un bénéfice concret -que vous allez lui apporter- et qui répond à cette problématique

"J'ai découvert sur votre site internet que vous étiez un manager très "attentif" à la performance de vos commerciaux. Alors, si demain nous travaillons ensemble, je m'engage à ce que chacun d'entre eux réalise une croissance à deux chiffres!"

III Disponibilité

- Valider la disponibilité de votre interlocuteur pour vous écouter.
- En répondant oui, il s'engage à être pleinement attentif à vos propos.

IV Annonce détaillée

- Cadrez votre appel et donnez de la profondeur.
- Situez votre entreprise, qui vous êtes, le sujet que vous allez aborder et comment vous allez l'aborder.

V Questions découverte

L'objectif est de donner la parole au prospect, pour créer du lien, et recueillir des informations.

- Abordez l'axe qui vous tient à cœur, en offrant un large espace de réponse possible.
- Faites un focus sur sa zone de sensibilité.

*"A ce jour, quelle est la méthode de prospection que vous avez mise en place ?"
"Et vos commerciaux ont-ils un argumentaire précis et efficace?"*

VI La Bascule

- Utiliser une "question d'implication" qui va permettre de générer un sentiment de manque ou de doute
- "Suggérer une piste de solution" qui va mettre votre contact en appétit.

"Est-ce que vos commerciaux sont vraiment à l'aise et enthousiastes dans leur prospection ? Si nous étions en mesure d'augmenter leur nombre de RDV? Avec beaucoup plus d'aisance !"

VII Mettre en perspective

Expliquez en quelques mots que vous irez plus loin lors de votre rendez-vous, et que vous pourrez lui remettre une proposition s'il est intéressé.

VIII Fixer la date de RDV

IX Vérifier les coordonnées

X Demander et qualifier

- Demandez la préparation d'éléments qui vous serviront lors de votre rendez-vous
- Remerciez et rappelez que ces éléments vous seront utiles le jour J
- Profitez-en pour qualifier encore plus votre fiche prospect

Exemple : "Est-ce que je peux vous demander de nous préparer quelques éléments pour le jour de notre rencontre... qui donneront tout le relief à notre échange. Hé bien j'apprécierais beaucoup, si c'est possible, bien sûr, que vous nous prépariez un tableau de synthèse avec les principaux chiffres qui concernent votre prospection. Aussi bien au niveau de votre marché, au niveau de votre CRM, au niveau des nombres de contacts établis par vos forces de vente et surtout leurs ratios.

C'est ok ? Je vous en remercie vraiment, vous verrez ces éléments nous seront fort utiles lors de notre échange... Ah, et puis, un dernier point aussi, je voulais juste vous demander là pour boucler mon dossier : quel est l'effectif total de votre FDV ? Ok, et sont-ils plutôt stables ou avez-vous un peu de turnover ?"

- Remerciez et saluez votre interlocuteur