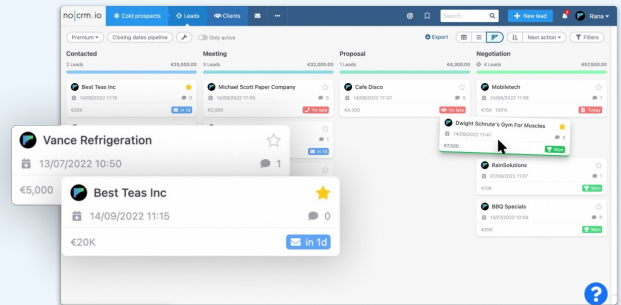


Être efficient au téléphone (par Olivier Guérin)

no|crm.io

Essayez le CRM n°1 pour les appels à froid et les équipes de prospection

- ✓ Un CRM facile à utiliser, pensé pour les commerciaux.
- ✓ Un CRM optimisé pour la prospection et les appels à froid
- ✓ Personnalisez votre script d'appel et utilisez-le directement depuis noCRM



Essai gratuit

En savoir plus

Personnalisez gratuitement ce script pour l'adapter à vos besoins.

[Cliquez ici pour modifier, supprimer ou ajouter des blocs à votre script.](#)

Être efficient au téléphone (par Olivier Guérin)

Olivier Guérin, spécialiste des [Maux de Vente](#), aide les dirigeants et managers à générer plus de valeur pour leurs entreprises avec une approche pragmatique.

Dans ce script d'appel, il vous guide pour être efficace en cold calling selon trois cas de figure : parler au standard, à l'assistant(e) ou directement à la personne ciblée.

Le standard

La concision est une grande qualité et fera gagner du temps à tout le monde.

Standardiste : « Allô, entreprise X. »

Variante 1 — « Bonjour Monsieur/Madame, Olivier Guérin, s'il vous plaît. »

Variante 2 — « Bonjour Monsieur/Madame, Olivier Guérin pour Olivier Cussac, s'il vous plaît. »

Standardiste : « À quel sujet ? »

Variante 1 — « Un sujet qui fait peur/un sujet compliqué » (pour captiver l'attention).

Variante 2 — « Pour fixer un rendez-vous. »

Variante 3 — « Pour faire suite à nos échanges. »

Variante 4 — « De la part d'Alexandra Ardite (une connaissance commune) » (variante très efficace).

Le ton doit être avenant, directif et souple en même temps, il est impératif de sourire. Il n'est forcément pas interdit, il est même plutôt recommandé, de manier quelques traits d'esprits avec légèreté. Il est aussi possible de demander de l'aide à votre interlocuteur.

L'assistant(e)

Il est crucial de considérer cette personne comme une alliée car elle a un pouvoir énorme : elle contrôle l'agenda de votre cible et elle en est le gardien. Il est important d'avoir un échange constructif... avec le sourire.

Assistant(e) : « Allô, Madame/Monsieur Y. »

Commercial : — « Bonjour Monsieur/Madame Y, Olivier Guérin, s'il vous plaît. »

Assistant(e) : « De la part de ? »

Commercial : — « Olivier Cussac, société X. »

Assistant(e) : « À quel sujet ? »

Variante 1 — « De la part d'Alexandra Ardite (une connaissance commune) » (variante très efficace)

Variante 2 — « Je suis commercial, d'après vous qu'est-ce qui ferait qu'O.Guérin engagerait un échange avec moi ? Sur quel sujet ? »

L'assistant ou l'assistante a beaucoup de pouvoir et de responsabilité. Cette personne a la lourde de tâche de préserver le temps de sa ou de son responsable. Elle ne peut pas faire de choix à la légère ; vous devez donc agir avant tout avec elle pour vous en faire un allié.

Les règles d'or de la discussion avec l'assistant.e

- Donnez envie en étant avenant, respectueux, poli, en particulier en utilisant le mot « merci ».
- Soyez transparent et courtois : respectez l'intelligence de la personne en face de vous qui a déjà dû subir de nombreux insupportables commerciaux imbus d'eux-mêmes.
- Intéressez-vous à cette personne : de façon sincère et honnête, posez des questions qui peuvent déborder du cadre professionnel (en particulier si vous appelez plusieurs fois), devenez sympathique et intéressant en vous intéressant à la personne en face de vous.
- Demandez de l'aide de façon sincère en étant clair sur le fait que ce que vous proposez est vraiment intéressant pour le responsable.

Astuce : il n'est pas recommandé d'envoyer d'e-mail avec votre plaquette. En revanche, il est conseillé de faire une pirouette comme : « À votre connaissance, est-ce suffisant pour provoquer une rencontre ? » ou « Qu'est-ce que devrait dire cette plaquette pour qu'il me reçoive ? » ou plus drôle : « Je suis la plaquette, quand pourriez-vous provoquer une rencontre ? »... avec le sourire et une posture douce et respectueuse. Pourquoi ne pas envoyer une note manuscrite ? Pourquoi ne pas passer physiquement si c'est possible ? Il est toujours possible de se démarquer...

La personne ciblée décroche

L'objectif est la chose la plus importante concernant ce moment tant attendu que vous avez eu tant de mal à obtenir, car plus l'objectif est clair, plus les mots qui l'accompagnent le seront.

Fixer cet objectif par écrit est une bonne idée, en voici d'ailleurs quelques-uns :

- Donner envie de planifier un rendez-vous coûte que coûte en moins de 3 minutes.

- Planifier un rendez-vous et trouver un point d'accroche/un intérêt commun en moins de 3 minutes.
- Déterminer si cette personne est vraiment une bonne cible en moins de 5 minutes.

Le premier objectif est le plus courant et il exclut donc une longue présentation de vos services. Le commercial doit rester focalisé sur l'objectif et ne pas le perdre de vue. Il faut désormais choisir les mots adéquats à cette conversation courte qui doit donner envie de vous rencontrer. Il est nécessaire d'en dire un peu pour attirer, mais pas trop au risque de donner des arguments à votre interlocuteur pour décliner.

Prospect : « Allô, Olivier Guérin à l'appareil. »

Commercial : — « Bonjour, Olivier Cussac, est-ce le bon moment pour se parler ? »

Prospect : « Ça dépend de quoi ? »

Commercial : — « Je suis commercial, puis-je prendre 20 secondes pour vous expliquer comment nous aidons des clients comme vous ? »

Prospect : « Pour 20 secondes, c'est OK ».

Variante 1 : — Pitch percutant + question ouverte pour donner la parole.

Variante 2 : — Citer les problèmes classiques de vos clients puis : « Lequel de ces sujets souhaiteriez-vous résoudre dans les prochains mois ? »

Prospect : « Le problème 1. »

Commercial : — « Quand pourrions-nous planifier 45 minutes pour en parler ? »

La conclusion de ce scénario est : « Bien sûr », mais c'est l'esprit qui est important... et surtout tous ces mots doivent respirer la conviction... Le vendeur qui n'est pas cru est cuit.

[Générateur de script de qualification gratuit](#) offert par [noCRM.io](#)