

Accueil téléphonique

Prospection téléphonique efficace

Réception- Emission

La perception auditive

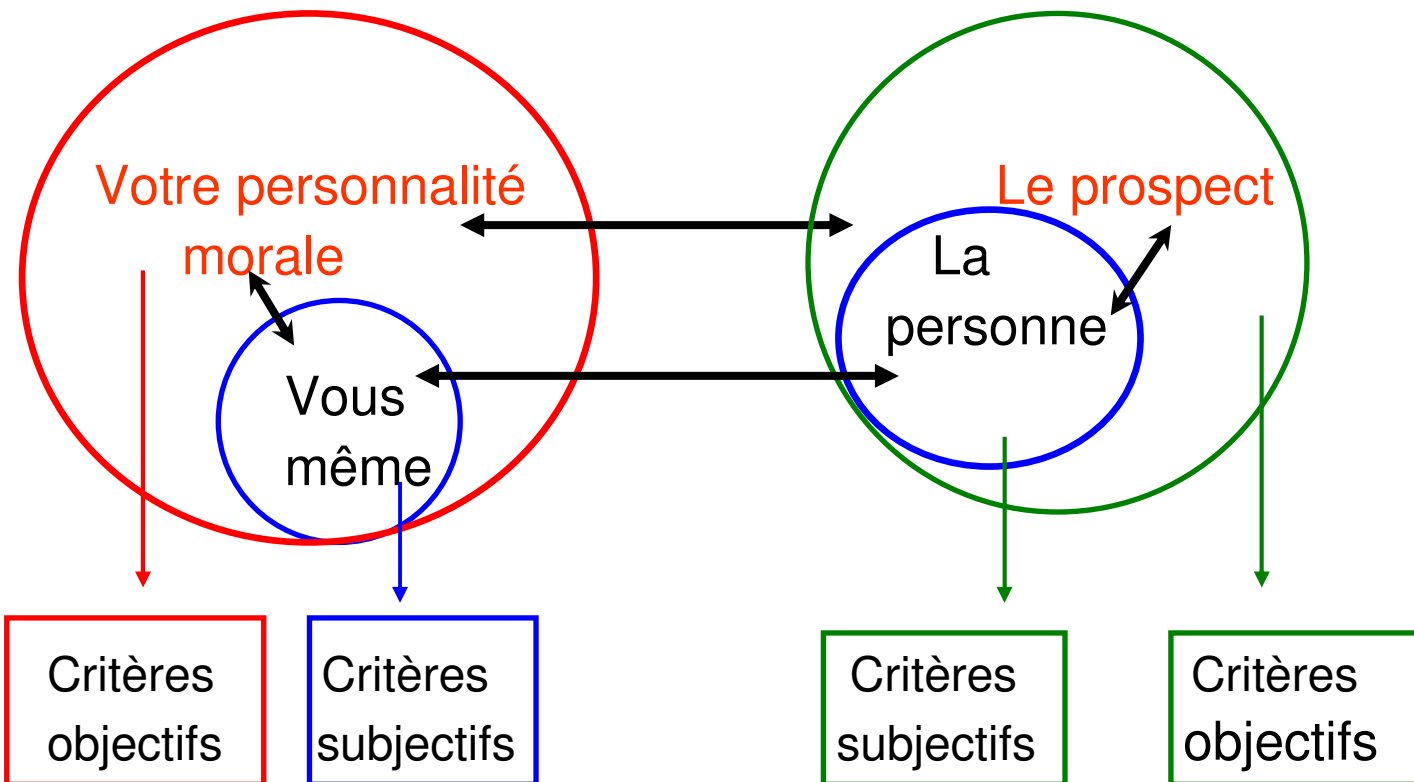
- Nos dix milliards de neurones sont plus ou moins programmés par l'inné et par la vie
- Notre fonctionnement prend en compte les cinq sens
- La perception **restreinte à l'auditif seul est limitée**
 - Elle **modifie fortement** les bases habituelles de la relation,
 - Elle **reconstitue le visuel**
- L'entretien téléphonique doit en tenir compte pour construire une **relation efficace**.

Modification des bases habituelles

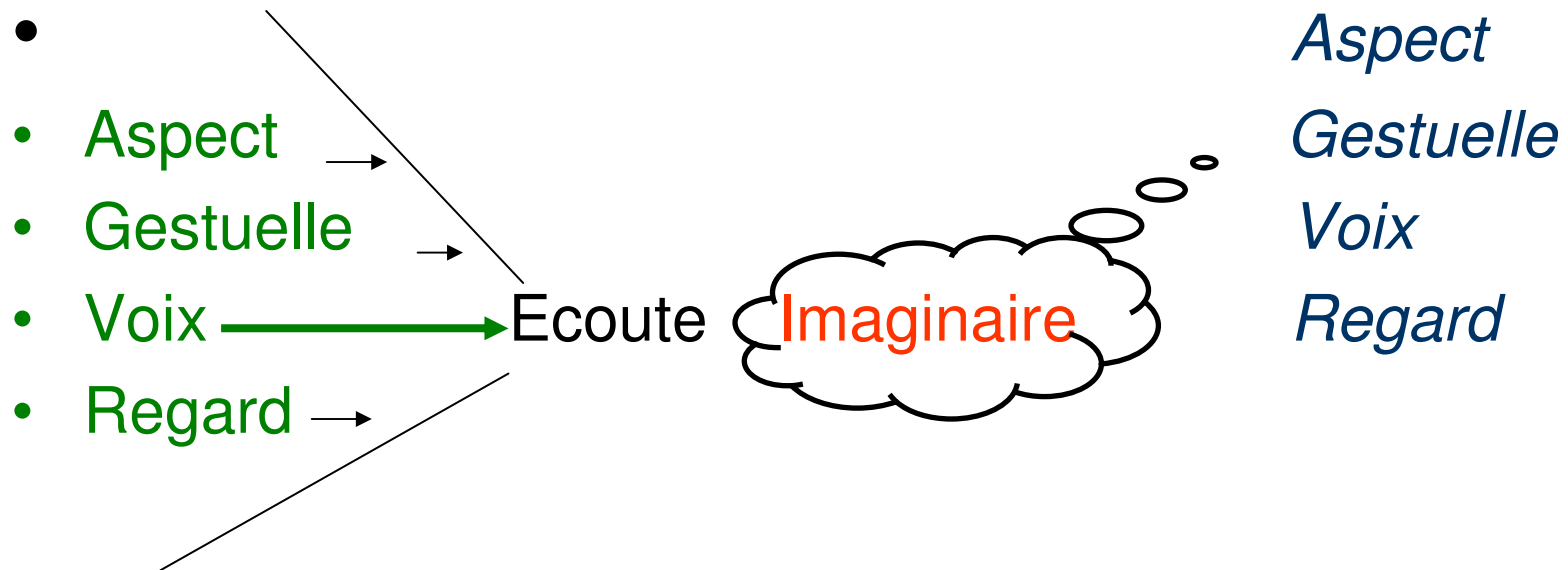
- Les équilibres de la transaction
Parent / Enfant / Adulte
- Le « SONCAS »
Sécurité, orgueil, nouveauté, confort,
argent, sympathie
- L'entonnoir de la déperdition

Suite modification: Le dédoublement des personnalités

- La logique de la **personnalité morale** et de **l'entité individuelle**



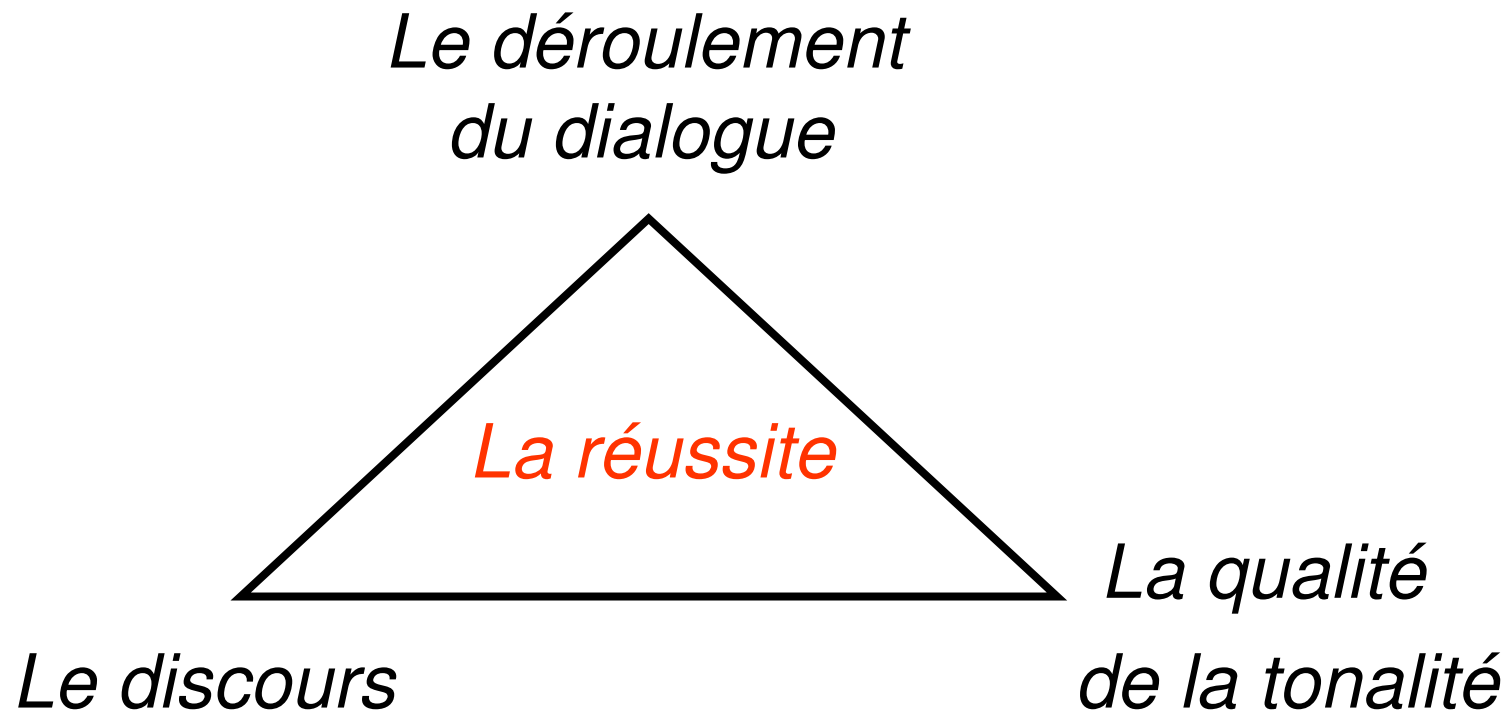
L'imagination du visuel par la voix



Application à la réception

- Adopter de bonnes dispositions matérielles
 - Réception immédiate: attention danger!
 - Donc: Utiliser le téléphone portable avec sang-froid (voiture?!)
Déléguer si possible la réception
- S'identifier clairement en réception
- Prendre clairement un message
 - considération due à l'interlocuteur
- Privilégier la réponse différée
 - en cas de doute ou de manque d'évaluation des conséquences de la réponse

« Triangle d'or » de la voix



L'émission appliquée à la prise de rendez-vous

- Dialogue « **accueil** »
 - présentation
 - proposition (transférer l'appel°)
 - objections
- Dialogue « **prospect** »
 - présentation
 - questionnement (qualification impérative)
 - proposition (date RV, report RV tél, stop)
 - dialogue questions / objections (retour objectif)

Les outils

- Une surface **spécifique** de travail si possible
- Un dialogue **structuré** mis à la **verticale**
- Une gestion informatique de la base de données
- Elaboration du fichier de départ
Elaboration de **l'applicatif informatique simple** (Excel) dédié à la prospection pure
- Elaboration de l'applicatif : gestion du rendez-vous et des contacts
- Un contrôle par **l'enregistrement**
- Une information courrier disponible (*pour de rares envois*)- *Attention à la profusion des mails*

DIALOGUE SERVICE (ex formation) 1

- **Secrétariat**
- Bonjour Madame, **MME**, Société, pouvez vous me mettre en relation avec votre responsable de la formation, quel est son nom déjà ...**s'il vous plaît !!!!!**
- **C'est à quel sujet ?**
- C'est à propos de besoins en formations transversales... **particulières!,.....** merci madame !!
- **Plus précisément ?**
- Il s'agit d'actions de rencontre avec des collaborateurs permettant d'aboutir à des évolutions personnalisées comportementales, **merci**
- **Faites nous parvenir une documentation (interlocuteur absent)**
- C'est précisément déjà fait et je devais rappeler, il est vrai que je suis **parti à l'étranger**, c'est un peu tardif !!!**merci MME !!!**
- ***Si silence puis de nouveau le secrétariat***
- **MME souhaite que vous lui fassiez parvenir une documentation**
- Ce type de formation, résulte d'une **longue expérience** de l'animateur.....elle est menée d'une façon **très particulière**quand à son contenu et à son animation....et suscite d'ailleurs de très **bonnes réactions**
- Voilà pourquoi l'**information** (plaquette) institutionnelle de notre organisme ne peut venir qu'à l'appui d'une présentation orale ... même **très brève** !!!!
-

DIALOGUE SERVICE (ex formation) 2

- Responsable
- Bonjour MM..... Prénom Nom, société, organisme de formation.... à la maîtrise professionnelle des différentes formes de, notamment (conflictuelles), depuis plus de (vingt ans), **Je suppose que vous portez un intérêt à ces formations !!!!**
- **OUI en principe - Non/Oui pas de besoin pour le moment - envoyez une doc –**
- **Oui nous avons nos prestataires**
- Plus particulièrement pour quels services? par exemple comme, ou encore par exemple, pour les relations internes !!!!, juste pour information, vous rappelez vous à peu près
- ***quand vous avez (allez) organisé(er) des formations de ce type !!
Pour quelles fonctions ?***
- Un bref entretien de méthodologie doit pouvoir vous intéresser compte tenu de votre sensibilisation....à titre de comparaison bien évidemment !!!
- ***Et compte tenu de notre échange MME je propose de nous rencontrer pour faire connaissance,..... vous présenter nos expériences, plus précisément aussi mon expérience, car j'anime personnellement ces formationset recueillir ainsi votre opinion.***
- ***Voyons par exemple vous préférez plutôt le ou le***

Réponses types (ex formation) 1

- **Faites moi parvenir une documentation**

- Bien évidemment, j'ai omis de vous le préciser, il va de soi que l'**information** (la plaquette) institutionnelle vous parviendra avant notre entretien, je vous rassure..... elle fait mention de nos activités et de nos **nombreuses références**. Elle ne saurait remplacer un échange de vive voix, **car j'assure personnellement** un certain nombre de formations.

Que pensez vous du ou du

- **Autres formations demandées**

- Nous intervenons en formations (*commerciales, middle management, sensibilisation à la rentabilité*), etc. et plus généralement dans les formations (*transversales de développement personnel*).

Que pensez vous du ou du

- **Quelles sont vos conditions ?**

- Nos formations personnalisées comprennent 4 à 10 personnes, c'est un minimum pour créer une animation ...et c'est un maximum pour développer un contact personnalisé avec chacun..... Bien évidemment il faudra que je vous dise **comment nous aimons agir**.....et vous me direz ce que vous en pensez, il sera alors plus aisé de fournir une fourchette, (je vous **rassure** nous sommes compétitifs bien évidemment.....)

- ***Que pensez vous du ou du***

Réponses types (ex formation) 2

- **JE N'AI PAS LE TEMPS (DE VOUS ECOUTER) !**
- Je n'en ai que pour quelques minutes, je vais être rapide !
- *Si refus : quand puis-je vous recontacter ... ou ...*
- **POUVEZ-VOUS ME DONNER DAVANTAGE DE PRECISIONS ?**
- Vous voulez davantage de précisions ? Rencontrons nous M , ce sera plus simple, Je pourrai vous répondre plus *précisément* et ce sera pour moi l'occasion de faire votre connaissance.
- *Etes-vous disponible ... j ou ... j ?*
- *Donc quand puis-je passer vous voir ?*
- **CELA NE M'INTERESSE PAS ! JE N'AI PAS DE BESOIN ! (En début d'entretien)**
- Pourquoi ? Comment êtes-vous équipé actuellement ? ☐
Qualification

Ex : base de données «CRP » prospection

- **La base de prospection phoning**
- **1 - Les colonnes de la base de données**
- **Colonnes identification**
- Code, vendeur, code postal, canton, commune, adresse, téléphone, e-mail, NAF
- **Nous avons rajouté** comme étant nécessaire et suffisant pour la prospection téléphonique appuyée par un questionnement systématique :
 - * téléphone 2,
 - * date de rappel, il est recommandé de privilégier ce tri.
 - * noms et prénoms (plusieurs possibilités) dans la même cellule,
 - * fonctions (à mettre en abrégé),
 - * nombre de rappels (ne pas aller au-delà de 5, puis reporter à 6 mois, au dernier jour du mois)
 - * commentaires, effacer les commentaires précédents si inutiles),
 - * stop lorsqu'une action est prise en charge dans le CRC (les rendez-vous),
les PSLA (n'existe plus)
 - * date de rendez-vous
 - * heure du rendez-vous
- **2 – Les manipulations particulières Excel**
- **comment créer automatiquement plusieurs lignes dans une même cellule (ex pour les noms, prénom, et pour la colonne « fonction »** : sélectionner en noir la colonne, à partir de la première case adresse, puis cliquer sur « format », « cellule » « alignement » « renvoyer à la ligne automatiquement »
- en pratique dès que DG est noté, par exemple faire « barre d'espace » pour aller à la ligne suivante
- **Création et utilisation des onglets dans chaque en-tête** : ils donnent les différentes appellations créées dans les colonnes concernées : sélectionner : »données « filtre ». (en décochant ils disparaissent).