La réalisation d'un argumentaire téléphonique

Lors d'une prospection téléphonique, un appel ne s'improvise pas. Chaque mot compte. Dès les premières secondes, l'interlocuteur se fait un avis sur l'intérêt de l'appel. L'assistant(e) de gestion doit concevoir, à cet effet, un guide d'entretien qui précise les éléments importants de la conversation téléphonique.

I - La présentation de la personne et de l'objet de l'appel

L'assistant(e) de gestion se présente : c'est la prise de contact (« Je suis [prénom, nom], de [société] »), et essaie de parler à la personne ciblée (responsable des achats, directeur commercial...). Lorsque la relation est établie, il (elle) doit préciser la raison de son appel et définir clairement son objectif, c'est-à-dire présenter un produit ou prendre un rendez-vous, par exemple.

II - La réponse aux objections du prospect

1 La préparation des réponses

L'assistant(e) de gestion doit préparer une liste de réponses aux objections, aide précieuse qui ne doit pas devenir un catalogue de réponses types. Il (elle) doit rester spontané(e) et prendre en considération les objections afin de les traiter sans les contourner.

2 Les deux catégories d'objections

– L'objection prétexte sert à gagner du temps ou à se débarrasser de l'interlocuteur : « Je n'ai pas le temps » ou « Ça ne m'intéresse pas ». Il est important de prendre en considération le refus en prenant soin de ne pas répéter l'objection du prospect. Il faut alors enchaîner sur une question ouverte de type : « Pour quelles raisons ? »

– L'objection objective : si le prospect répond, par exemple, « C'est trop cher » ou « C'est dangereux », l'objection va permettre à l'assistant(e) de gestion d'établir un premier contact concret avec le client. Cette objection spécifique va lui permettre d'entrer concrètement dans la négociation et d'obtenir, par exemple, un rendez-vous pour faire une démonstration du produit.

III - La conclusion positive ou négative

1 Conclure un entretien positif

Lorsque l'objectif de l'appel est atteint, l'assistant(e) de gestion doit savoir arrêter la conversation et conclure en sécurisant l'interlocuteur. Cela passe par une reformulation de l'accord obtenu, en termes simples, qui résumant la conversation. Il (elle) remercie la personne après lui avoir laissé les coordonnées complètes de l'entreprise ainsi que son nom.

2 Conclure un entretien négatif

Lorsque le prospect ne répond pas favorablement à la proposition faite, il est important de rester courtois afin de préparer une prochaine relance. Pour ce faire, l'assistant(e) de gestion doit rester maître de la conversation.