



## **7 bonnes pratiques simples et pratiques pour être plus efficace au téléphone.**

Le téléphone est un outil incontournable.

Il peut être d'une efficacité redoutable à l'inverse il peut faire échouer une vente ou une négociation en quelques secondes si il est mal utilisé.

Vous trouverez dans cet article quelques règles simples qui peuvent tout changer.

### **Règle n°1: Tu n'utiliseras pas le téléphone pour vendre ou négocier:**

En effet, l'absence de contact directe supprime un élément essentiel pour le vendeur: le non verbal. Privé de ce canal d'information le vendeur ne pourra pas déceler efficacement les motivations d'achats, ne pourra pas s'adapter... Cette distance vendeur / acheteur facilite la fuite...

### **Règle N°2: Au téléphone tu auras le sourire!**

Non pas d'un sourire forcé, mais d'un sourire franc et cordial. Votre interlocuteur vous sentira beaucoup plus à l'aise et entendra le plaisir que vous portez à le contacter. De même que le sourire, vous devez avoir un ton aimable et dynamique. Une personne endormie au téléphone ou en donnant l'impression signe tout de suite un refus catégorique !

En quelques mots, vous devez être au téléphone comme si vous étiez en face du recruteur ! A l'aise, souriante et aimable.

### **Règle N°3: Ton appel tu prépareras:**

Le téléphone demande une grande rigueur,

En effet, difficile de se rattraper en cas d'erreur, l'absence de contact direct permet à votre interlocuteur une fuite plus aisée, il conviendra donc de préparer à l'avance les objections possible, les argumentaires pour convaincre.

#### **Règle n°4 : Tu l'utiliseras pour prendre des RDV, relancer et collecter de l'information...**

Le téléphone est outil qui permet dans ce cas de gagner du temps et de garder le contact avec ses clients prospects ou prescripteurs, entretenir son réseau...

Lors d'un contact il conviendra de toujours demander un accord de relance ultérieure.

Une prise de RdV avec un prospect efficace devra être brève, en dire le moins possible, 1 ou 2 mots clefs pour amorcer et susciter l'envie et afficher une crédibilité (importance de la préparation)

Puis proposer une alternative pour deux dates de RdV.

#### **Règle N°5: La standardiste: tu en feras ta meilleure amie**

Le fameux barrage de la secrétaire:

La solution pour maximiser ses chances de succès:

Tout d'abord rester aimable, souriant.

Imaginer vous en panne au bord de la route et que c'est elle qui s'arrête pour vous dépanner: demandez lui de l'aide!

"Dite moi Madame, pouvez vous m'aider, je cherche à joindre un responsable de...."

" Que me conseillez-vous?"...

#### **Règle N° 6: Tu n'enverras pas de doc ou de mail:**

Dans le cadre d'une prise de rendez vous de prospection,

L'une des principales objections au téléphone c'est " envoyer moi un mail ou une plaquette"

Dans la grande majorité des cas votre mail ou plaquette sera classé verticalement ou stocké sur une pile en haut de l'armoire au fond à gauche du bureau de l'assistante.

La solution: préparer le traitement de cette objection: par exemple:

'Nous avons bien une plaquette mais elle est trop générale, elle ne vous donnera pas un aperçu des savoir faire spécifiques que nous avons développé en lien avec votre activité.

Il serait préférable que je vous apporte des échantillons, j'en aurai pour une petite demie heure, je suis justement dans votre secteur la semaine prochaine préférez vous Lundi ou Mardi?...etc"

#### **Règle N°7 A la fin de ton entretien tu cadreras la suite...**

Règle valable pour toute démarche commerciale mais encore plus au téléphone, ne jamais raccrocher sans avoir cadré la suite de la relation: au pire un accord pour une relance ultérieure même si c'est dans 6 mois.

Les prospects ne vous attendent pas.

Ils ne sont peut pas prêt a faire affaire avec vous maintenant, mais dans 6 mois 1 an

Les choses peuvent avoir changé.

Les choses évoluent vite à notre époque dans les entreprises

C'est la régularité des relances qui fera votre succès!

Rien de mieux que de demander un accord a votre interlocuteur pour ça!

N'oubliez pas: Le plus important reste de s'entraîner, de pratiquer.