GUIDE PRATIQUE

Préparer un appel à froid qui fonctionne

Beaucoup de personnes appréhendent le cold calling. Pourtant, avec une bonne préparation, il donne d'excellents résultats et donne un vrai coup de pouce à vos ventes. Ce guide résume les points à intégrer dans votre script.

Au sommaire

01 Présentez-vous

02 Vérifiez que vous parlez à la bonne personne

03 Demandez si vous appelez au bon moment

04 Dépassez l'attitude défensive

05 Laissez la parole au client

06 Concentrez-vous sur les besoins du prospect

07 Gardez votre objectif en vue

08 Concluez correctement

© Q-Calls · q-calls.be · 016 67 02 53

01

Présentez-vous

Commencez par vous présenter, vous et votre entreprise. Évitez les questions du type « comment allez-vous ? » lors d'un appel à froid : c'est une formule de politesse, mais une personne qui ne vous connaît pas n'y attache aucune importance.

02

Vérifiez que vous parlez à la bonne personne

Assurez-vous d'avoir le bon interlocuteur au bout du fil. Commencer un entretien qui ne lui était finalement pas destiné fait perdre du temps à tout le monde.

03

Demandez si vous appelez au bon moment

Demandez si le moment convient et, sinon, quand vous pouvez rappeler. Tout le monde a déjà été dérangé à un moment chargé. Cette question désamorce ce sentiment et votre interlocuteur vous écoutera avec plus de compréhension. Indiquer la durée de l'appel aide aussi : quand la personne sait que cela ne prendra que quelques minutes, son attitude change.

04

Dépassez l'attitude défensive

Toute personne appelée par un inconnu adopte une attitude légèrement défensive. Il est donc important de la dépasser d'abord. Si vous entrez directement dans le vif du sujet comme un vendeur qui vante un énième produit, votre interlocuteur restera sur la défensive et la conversation deviendra plus difficile.

05

Laissez la parole au client

On est vite tenté de mettre un maximum d'informations sur le produit dans le script. C'est un piège. Cherchez plutôt à comprendre les besoins de votre client et comment votre produit ou service peut y répondre. Posez des questions ciblées et laissez-le parler : vous obtenez une vraie conversation, il sort de sa réserve et vous recueillez des informations précieuses.

06

Concentrez-vous sur les besoins du prospect

Sachez qui vous appelez et adaptez vos questions à votre public cible. Préparez-les soigneusement pour découvrir ses besoins. Des questions bien choisies permettent de mettre au jour un besoin, voire de le faire naître, et c'est ce qui rend votre offre pertinente.

07

Gardez votre objectif en vue

Quel est le but de votre appel : vendre un produit, fixer un rendez-vous ? Gardez-le toujours à l'esprit et donnez les informations utiles. Pour une prise de rendez-vous, entretenez la curiosité : ne jouez pas tous vos atouts au téléphone, suscitez l'intérêt pour la rencontre.

08

Concluez correctement

La conclusion est une partie essentielle de l'appel. En cas de vente directe, récapitulez ce que le client a accepté et à quelles conditions. Pour un rendez-vous, confirmez la date, l'heure et le lieu convenus.

Envie d'aller plus loin ?

En tenant compte de ces points lors de la construction de votre script, vos appels auront plus de succès. Vous préférez confier vos campagnes à des collaborateurs expérimentés ? Q-Calls mène vos appels outbound en français et en néerlandais, avec un reporting quotidien.

Planifiez un entretien : q-calls.be/fr · 016 67 02 53