

Compétences : Installer une relation commerciale (C21.6)

Pour installer une relation commerciale j'ai réalisé plusieurs scripts téléphoniques avec différentes barrières que j'ai pu rencontrer lors des appels.

Ces scripts servent à avoir un premier contact avec les potentiels prospects, d'instaurer un climat de confiance, tout en présentant l'offre de l'école La Fontaine.

Le phoning, aussi connu sous le nom de démarchage téléphonique, regroupe l'ensemble des actions marketing utilisées pour remporter de nouveaux clients via des appels téléphoniques.

Le phoning se place comme étant l'activité la plus importante du marketing direct. C'est à travers le phoning qu'une entreprise pourra réaliser une opération de prospection, présenter une offre commerciale, étoffer son portefeuille et construire une nouvelle relation client.

- 1 cas : Cas idéal

Ecole La Fontaine (Anna) : Bonjour Madame X / Monsieur Y, c'est l'école Anna Bureau de l'école d'art La Fontaine. Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Comité d'entreprise : Bonjour madame, oui, c'est à quel sujet ?

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est à propos d'une offre que l'on a mise en place avec mon équipe. Pour les fêtes de fin d'année, nous proposons à vos salariés 1 séance offerte et 10% de remise sur tous nos forfaits.

Comité d'entreprise : En effet, ceci peut être intéressant.

Ecole La Fontaine (Anna) : Pour diffuser l'offre nous avons créé des flyers personnalisés, réserver pour vos salariés.

Comité d'entreprise : D'accord

Ecole La Fontaine (Anna) : Si ceci vous intéresse, je peux venir directement dans votre entreprise pour vous apporter les flyers, ou vous les envoyer par mail.

Comité d'entreprise : Je préfère que vous veniez directement à l'entreprise.

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est d'accord, quel sont vos disponibilités ;

Comité d'entreprise : Je suis présent du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, je prends note. Je vous remercie de votre accueil. Je vous souhaite une excellente journée.

Comité d'entreprise : Merci à vous. Au revoir, bonne journée à vous aussi.

Ecole La Fontaine (Anna) : Au revoir Monsieur Y / Madame X

- **2eme cas barrière : Secrétaire qui ne peut pas prendre la décision à la place du directeur**

Ecole La Fontaine (Anna) : Bonjour Madame X / Monsieur Y, c'est l'école Anna Bureau de l'école d'art La Fontaine. Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Comité d'entreprise : Bonjour madame, oui, c'est à quel sujet ?

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est à propos d'une offre que l'on a mise en place avec mon équipe. Pour les fêtes de fin d'année, nous proposons à vos salariés 1 séance offerte et 10% de remise sur tous nos forfaits.

Comité d'entreprise : Excusez-moi, je suis seulement la secrétaire, je ne peux pas prendre de décision à la place du directeur.

Ecole La Fontaine (Anna) : Ah très bien : Ah très bien ! Pouvez-vous m'indiquer qui je dois contacter (noter son nom et prénom) ? Pouvez-vous me le passer SVP ?

Comité d'entreprise : Le directeur se nomme monsieur Z, je vous le passe.

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, merci, Bonne journée à vous. Au revoir Madame X.

Comité d'entreprise : Merci à vous. Au revoir, bonne journée à vous aussi. Je vous le passe.

Directeur : Bonjour

Ecole La Fontaine (Anna) : Bonjour Monsieur Y, c'est l'école Anna Bureau de l'école d'art La Fontaine. Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Directeur : Je vous écoute. C'est à quel sujet ?

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est à propos d'une offre que l'on a mise en place avec mon équipe. Pour les fêtes de fin d'année, nous proposons à vos salariés 1 séance offerte et 10% de remise sur tous nos forfaits.

Directeur : En effet, ceci peut être intéressant.

Ecole La Fontaine (Anna) : Pour diffuser l'offre nous avons créé des flyers personnalisés, réserver pour vos salariés.

Directeur : D'accord

Ecole La Fontaine (Anna) : Si ceci vous intéresse, je peux venir directement dans votre entreprise pour vous apporter les flyers, ou vous les envoyer par mail.

Directeur : Je préfère que vous veniez directement à l'entreprise.

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est d'accord, quelles sont vos disponibilités.

Directeur : Je suis présent du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, je prends note. Je vous remercie de votre accueil. Je vous souhaite une excellente journée.

Directeur : Merci à vous. Au revoir, bonne journée à vous aussi.

Ecole La Fontaine (Anna) : Au revoir Monsieur Y / Monsieur X

- **3eme cas barrière : Directeur en RDV / non présent**

Ecole La Fontaine (Anna) : Bonjour Madame X / Monsieur Y, c'est l'école Anna Bureau de l'école d'art La Fontaine. Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Comité d'entreprise : Bonjour madame, je suis seulement la secrétaire, je ne peux pas prendre de décision à la place du directeur.

Ecole La Fontaine (Anna) : Ah très bien : Ah très bien ! Pouvez-vous m'indiquer qui je dois contacter (noter son nom et prénom) ? Pouvez-vous me le passer SVP ?

Comité d'entreprise : Le directeur se nomme monsieur Z, mais il est actuellement en formation.

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, pouvez-vous me donner ses coordonnées s'il vous plaît ?

Comité d'entreprise : Oui, je peux vous donner son adresse mail.

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, je vous écoute.

Comité d'entreprise : Voici l'adresse mail : ... (noté l'adresse mail dans le tableau excel)

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est noté, j'envoie un mail explicatif à l'adresse mail que vous venez de me donner.

Comité d'entreprise : Tout à fait

Ecole La Fontaine (Anna) : Je vous remercie de votre accueil. Je vous souhaite une excellente journée.

Comité d'entreprise : Merci à vous. Au revoir, bonne journée à vous aussi.

Ecole La Fontaine (Anna) : Au revoir Monsieur Y / Monsieur X

- **4eme cas barrage : Nous ne sommes pas intéressées**

Ecole La Fontaine (Anna) : Bonjour Madame X / Monsieur Y, c'est l'école Anna Bureau de l'école d'art La Fontaine. Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Comité d'entreprise : Bonjour madame, oui, c'est à quel sujet ?

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est à propos d'une offre que l'on a mise en place avec mon équipe. Pour les fêtes de fin d'année, nous proposons à vos salariés 1 séance offerte et 10% de remise sur tous nos forfaits.

Comité d'entreprise : Désolé, nous ne sommes pas intéressés.

Ecole La Fontaine (Anna) : Etes-vous sûr, car cette offre est valable pour tout le monde, c'est-à-dire que l'offre fonctionne aussi pour les enfants de vos salariés, nos cours sont ouverts à tous et sont pour tous les âges.

Comité d'entreprise : D'accord, donc pourquoi pas.

Ecole La Fontaine (Anna) : Si ceci vous intéresse, je peux venir directement dans votre entreprise pour vous apporter les flyers, ou vous les envoyer par mail.

Comité d'entreprise : Je préfère que vous veniez directement à l'entreprise.

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est d'accord, quelles sont vos disponibilités ?

Comité d'entreprise : Je suis présent du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, je prends note. Je vous remercie de votre accueil. Je vous souhaite une excellente journée.

Comité d'entreprise : Merci à vous. Au revoir, bonne journée à vous aussi.

Ecole La Fontaine (Anna) : Au revoir Monsieur Y / Madame X

- **5eme cas barrage : Envoyez un document par mail.**

Ecole La Fontaine (Anna) : Bonjour Madame X / Monsieur Y, c'est l'école Anna Bureau de l'école d'art La Fontaine. Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Comité d'entreprise : Bonjour madame, oui, c'est à quel sujet ?

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est à propos d'une offre que l'on a mise en place avec mon équipe. Pour les fêtes de fin d'année, nous proposons à vos salariés 1 séance offerte et 10% de remise sur tous nos forfaits.

Comité d'entreprise : Très bien, est ce qu'il serait possible d'envoyer un mail où vous expliquez votre offre.

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, je vous écoute.

Comité d'entreprise : Voici l'adresse mail : ... (noté l'adresse mail dans le tableau excel)

Ecole La Fontaine (Anna) : C'est noté, j'envoie un mail explicatif à l'adresse mail que vous venez de me donner.

Comité d'entreprise : Tout à fait

Ecole La Fontaine (Anna) : Je vous remercie de votre accueil. Je vous souhaite une excellente journée.

Comité d'entreprise : Merci à vous. Au revoir, bonne journée à vous aussi.

Ecole La Fontaine (Anna) : Au revoir Monsieur Y / Monsieur X

- **6 cas de barrages : Je n'ai pas le temps**

Ecole La Fontaine (Anna) : Bonjour Madame X / Monsieur Y, c'est l'école Anna Bureau de l'école d'art La Fontaine. Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Comité d'entreprise : Bonjour madame, excusez moi je n'ai pas le temps.

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, quelles sont vos disponibilités pour vous contactez.

Comité d'entreprise : je suis libre demain entre 9h et 12h.

Ecole La Fontaine (Anna) : Très bien, je vous recontacte demain pour vous donner plus de renseignements sur notre offre.

Comité d'entreprise : D'accord

Ecole La Fontaine (Anna) : Je vous remercie de votre accueil. Je vous souhaite une excellente journée.

Comité d'entreprise : Merci à vous. Au revoir, bonne journée à vous aussi.

Ecole La Fontaine (Anna) : Au revoir Monsieur Y / Monsieur X