

Mars 2019

ACTIVITE 2 : SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACT AVEC LES USAGERS

Thème 3 (A2T3) : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

Thème 3 - Chapitre 1 : Mener l'échange téléphonique

AQUAFORTE

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Vous avez décroché un job d'été, au sein de la société **AQUAFORTE**, spécialiste des fontaines à eau.

Monsieur Eric Souplain, chef de secteur vous connaît bien car vous avez déjà effectué une PFMP au service accueil de son entreprise dans le cadre de votre formation au lycée Jean Baptiste Clément.

Vous aviez donné entière satisfaction et Monsieur Souplain, qui a confiance en vous, souhaite désormais vous former à la prospection téléphonique.

Il est expert en la matière et vous propose dans un 1^{er} temps d'assister et d'observer un appel téléphonique destiné à l'un de ses prospects (l'agence DRVB).



https://www.youtube.com/watch?v=Fw6SUP_Z6Sc

2 :48''



Se former Vente Prospection téléphone B2B Appel sortant : Qualification et prise de rdv Appel sortant : Qualification et prise de rdv

VISIONNAGE DE LA VIDEO 1 : Découverte du contexte

ACTIVITE ORALE COLLEGIALE :

Question 1 : Décrire le contexte de l'appel téléphonique

Avant de vous faire observer l'un de ses appels téléphoniques de prospection, Eric Souplain, vous a expliqué, qu'il n'est pas toujours facile d'obtenir l'interlocuteur à qui l'on souhaite parler. Les hôtesse d'accueil et les assistantes suivent des consignes de filtrage. Elles peuvent constituer un barrage (ou filtre) en empêchant le commercial d'entrer en contact avec le prospect. Il est donc important de faire preuve d'une grande amabilité envers elles, afin de lever un maximum de barrages

RESSOURCE N°1 :

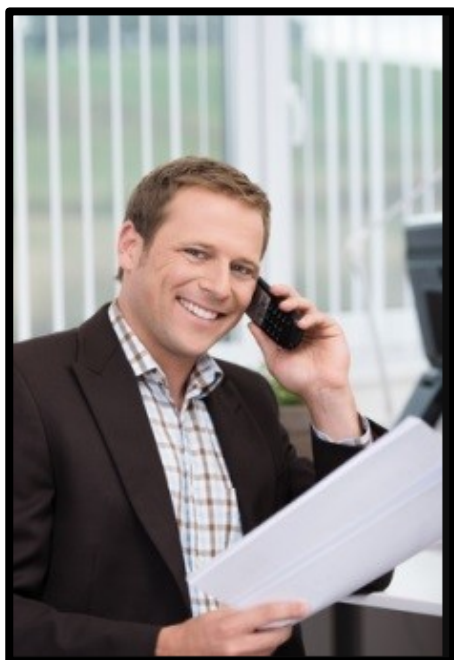
Exemples de barrages et exemples de formules pour éliminer un barrage

EXEMPLES DE BARRAGE :



- Monsieur Tori m'a demandé de vous dire que nous ne sommes pas intéressés
- Envoyez nous un mail...
- Envoyez nous une documentation par courrier
- La personne responsable des achats est en réunion
- ...

EXEMPLES DE FORMULES POUR ELIMINER UN BARRAGE :



- Quand me conseillez vous de rappelez ?
→ L'interlocuteur est mis en valeur
- Je vais patienter, merci beaucoup
→ Vous montrez votre détermination

ACTIVITE 1 : IDENTIFIER LES ETAPES UTILISEES PAR ERIC SOUPLAIN POUR OBTENIR LE NOM DU RESPONSABLE DES ACHATS

DOCUMENT 1 : 1^{ère} partie de l'échange entre Eric Souplain et l'hôtesse d'accueil (Vidéo 00 :00 à 00 :50'')

Etape 1 (Sandrine)

Agence DRVVB, Sandrine, Bonjour

Etape 2 (Eric Souplain)

Eric Souplain, Chef de secteur de la société Aquaforte, pouvez-vous me passer le responsable des achats fournitures, s'il vous plait ?

Etape 3 (Sandrine)

Oui, c'est à quel sujet ?

Etape 4 (Eric Souplain)

Aquaforte est spécialiste des fontaines à eau.
Actuellement est-ce que votre agence met de l'eau à la disposition de ses salariés ?

Etape 5 (Sandrine)

Oui, nous avons des bouteilles en libre service

Etape 6 (Eric Souplain)

D'accord. Et qui est le responsable des achats ?

Etape 7 (Sandrine)

C'est Monsieur Torni

Etape 8 (Eric Souplain)

Monsieur Torni : T ... O

Etape 9 (Sandrine)

R...N...I

Etape 10 (Eric Souplain)

Qui est ... ?

Etape 11 (Sandrine)

Le responsable des achats pour le siège

Etape 12 (Eric Souplain)

Pouvez-vous me le passer, s'il vous plait ?

Etape 13 (Sandrine)

Oui, je vous passe son assistante

Etape 14 (Eric Souplain)

C'est Madame ?

Etape 15 (Sandrine)

C'est Madame Awardi, je vous la passe

Etape 14 (Eric Souplain)

Je vous remercie, aurevoir Madame

ACTIVITE 1 : IDENTIFIER LES ETAPES UTILISEES PAR ERIC SOUPLAIN POUR OBTENIR LE NOM DU RESPONSABLE DES ACHATS

Travail individuel : 10mn

A partir du document 1 (page 4), repérer les éléments suivants :

- Identifier le niveau de langage d'Eric Souplain et la façon dont il s'adresse à l'hôtesse d'accueil

- Repérer les 4 éléments utilisés par Eric Souplain pour se présenter auprès de l'hôtesse d'accueil

- Identifier l'objectif principal d'Eric Souplain lors de ce dialogue avec l'hôtesse d'accueil

- Observer les 3 informations importantes qu'Eric Souplain obtient lors de ce dialogue avec l'hôtesse d'accueil

- En relisant la Ressource 1 (page 3), repérer si Eric Souplain a été confronté à un barrage lors de ce dialogue avec l'hôtesse d'accueil

ACTIVITE 2 : FORMULER ET VERIFIER LA COMPREHENSION DU MESSAGE

DOCUMENT 2 : 2^{ème} partie de l'échange entre Eric Souplain et Karine Awardi (Vidéo 00 :50 à 2:48'')

Etape 1 (Karine Awardi)

Karine Awardi, Bonjour

Etape 2 (Eric Souplain)

Bonjour madame, vous êtes bien l'assistante de Monsieur Torni ?

Etape 3 (Karine Awardi)

Oui

Etape 4 (Eric Souplain)

Eric Souplain, Chef de secteur de la société Aquaforte. Nous sommes spécialistes des fontaines à eau. Actuellement vous mettez bien des bouteilles individuelles à la disposition de votre personnel ?

Etape 5 (Karine Awardi)

Oui, c'est ce qu'il y a de plus pratique

Etape 6 (Eric Souplain)

C'est à dire ?

Etape 7 (Karine Awardi)

Ecoutez, j'ai vraiment pas le temps là...envoyez nous plutôt une documentation.

Etape 8 (Eric Souplain)

Très bien. Je vous l'adresse. C'est bien vous qui gérez ces achats ?

Etape 9 (Karine Awardi)

Oui, pour l'eau c'est moi qui gère.

Etape 10 (Eric Souplain)

Parfait. Je vais donc vous faire une proposition sur mesure. Combien de bouteilles commandez-vous par mois en moyenne ?

Etape 11 (Karine Awardi)

Un peu trop à mon goût si vous voulez savoir, les gens ne font pas attention. Je vais d'ailleurs limiter les commandes !

Etape 12 (Eric Souplain)

Oui, je comprends. On voit souvent des bouteilles à moitié pleines dans les poubelles.

Etape 13 (Karine Awardi)

Oui ! Et pas qu'une !

Etape 14 (Eric Souplain)

Et vous avez calculé ce que cela vous coutait par personne?

Etape 15 (Karine Awardi)

Non ... mais ce sera toujours trop pour Monsieur Torni !

DOCUMENT 2 (suite)

Etape 16 (Eric Souplain)

Dans ce cas, je peux lui faire un plan de simulation. Il me faut juste le nombre de collaborateurs dans l'agence.

Etape 17 (Karine Awardi)

Euh... nous sommes 25

Etape 18 (Eric Souplain)

Et bien sur cette base, je vais établir un tableau comparatif entre les bouteilles et les fontaines. Vous pourrez ainsi mesurer les économies de notre système. On constate généralement une économie de 20 à 30%

Etape 19 (Karine Awardi)

Ca me paraît un peu beaucoup ça !

Etape 20 (Eric Souplain)

Oui, avec les fontaines on ne prend que ce que l'on consomme. Vous ne verrez plus de bouteilles qui traînent à moitié pleines et en plus, vous aurez de l'eau à température constante toute l'année, fraîche et tempérée.

Etape 21 (Karine Awardi)

Oui, mais ça ne fait pas trop de bruit votre machine ?

Etape 22 (Eric Souplain)

Bien écoutez, je vous propose de vous faire une démonstration en début de semaine prochaine par exemple, et en plus vous pourrez apprécier vous même la discrétion de notre matériel.

Etape 23 (Karine Awardi)

Attendez ! Envoyez moi d'abord votre proposition chiffrée et nous prendrons RDV en fonction de ce que nous recevrons.

Etape 24 (Eric Souplain)

C'est entendu. Vous la recevrez dès demain par courrier. Nous pouvons prendre un RDV de principe.... Mardi prochain par exemple, le 14 à 11h ou en fin de journée ?

Etape 25 (Karine Awardi)

Euh ... non ...attendez.

Euh plutôt en fin de journée.

Monsieur Torni sera plus disponible vers 17h.

Etape 26 (Eric Souplain)

C'est noté ! Nous avons donc RDV le mardi 14 Avril à 17h au 22 Boulevard Beaumarché, sous réserve de confirmation

Etape 27 (Karine Awardi)

Merci aurevoir

Etape 28 (Eric Souplain)

Aurevoir, merci, bonne journée !

ACTIVITE 2 : FORMULER ET VERIFIER LA COMPREHENSION DU MESSAGE

Travail en binôme : 10mn

A partir du document 2 (pages 6 et 7), repérer les éléments suivants :

- Identifier à l'étape 4 du dialogue, le procédé utilisé par Eric Souplain pour susciter l'intérêt et l'attention de Karine Awardi

- Décrire l'objection à laquelle Eric Souplain est confronté en étape 7

- Identifier le procédé utilisé par Eric Souplain pour lever l'objection (étapes 8 et 10 + étape 21)

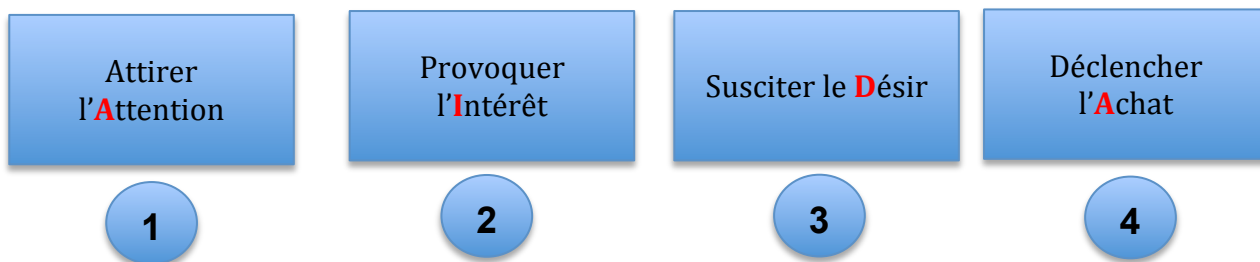
- Observer à quelle étape Eric Souplain dévoile son argument clef pour susciter le désir de Karine Awardi

- Identifier le type de questions que pose Eric Souplain pour fixer un rendez vous (étape 24)

- Identifier la méthode utiliser par Eric Souplain en étape 26

RESSOURCE N°2 : LA METHODE AIDA

La méthode **AIDA** est une méthode utilisée par les publicitaires mais aussi par les commerciaux pour réussir leurs actions de prospection. Selon cette méthode, lors de la prospection téléphonique, il faut respecter le plan suivant



A l'aide de la ressource 2 page 8, précisez à quelle partie du plan AIDA correspondent les étapes de l'échange

Étapes	Correspondance avec la méthode AIDA
Étape 18	
Étape 20	
Étape 24	



MOTS CLES

SYNTHESE : CE QUE J'AI RETENU DE LA LECON