

La prospection téléphonique



Quoi que l'on en dise, la prospection téléphonique reste un redoutable levier de business (une fois ses codes maîtrisés). Mais comment être le plus efficace possible et prospecter par téléphone avec succès ? Comment réaliser un argumentaire téléphonique percutant pour décrocher des rendez-vous ou vendre par téléphone ?

Avant de commencer :

Tout d'abord, permettez-moi une petite précision de taille : si vous n'avez pas de fichier / base de données ou que vous ne connaissez pas les autres moyens de prospection, je vous explique dans cet article [comment vous constituer un fichier de prospects](#) (+ qualification de fichiers) et réaliser une campagne de prospection commerciale par mailing ou e-mailing si besoin.

Pourquoi choisir la téléprospection ?



À la fin de ce PDF, vous saurez comment prospecter efficacement, déjouer les barrières, convaincre les décideurs, obtenir un rendez-vous ou vendre directement par téléphone pour développer votre CA !

Mais avant cela, laissez-moi vous expliquer pourquoi la prospection téléphonique est un des outils les plus puissants de marketing direct (télémarketing). À la différence du mailing / e-mailing, vous avez directement accès aux réactions de votre prospect. Ce qui représente un avantage considérable, car vous pouvez influencer sa décision. Cependant la téléprospection reste un art, et comme toute discipline, il y a des règles à respecter pour obtenir les meilleurs résultats !

Comment réussir sa prospection téléphonique ?

Vous l'aurez remarqué, la préparation est omniprésente dans tous les aspects liés à la vente. Comme je l'explique dans cet article: [la préparation commerciale est la clé du succès !](#)

La préparation d'une campagne de prospection téléphonique concerne autant le fond que la forme. Vous avez l'avantage sur votre prospect. Vous avez du temps pour établir une stratégie de prospection, et rédiger un guide d'entretien téléphonique (également appelé script téléphonique), alors que lui ne dispose que de quelques secondes pour réfléchir et vous répondre. La balle est donc dans votre camp si vous appliquez les conseils...

Comment préparer le fond de votre phoning commercial ?

Il vous faut un fichier de prospects qualifiés pour démarrer. Si vous n'en avez pas encore, [Cliquez-ici](#) pour vous en constituer un... vous découvrirez différentes méthodes.



Maintenant, Rédigez-vous un guide d'entretien téléphonique (un script téléphonique avec plusieurs scénarios de conversation) :

- Une prise de contact percutante avec une promesse de bénéfices.
- Listez et apprenez par cœur vos arguments clés.
- Anticipez toutes les objections potentielles qui vous passent par la tête (vous complétez cette liste au fil des phoning). Apportez à chaque objection une réponse percutante capable de convaincre votre prospect de vous octroyer ce rendez-vous. Avec le temps, vous allez affiner vos réponses aux objections et maîtriser votre message commercial.
- Ce sont les éléments clés d'un argumentaire téléphonique, mais rien ne vous empêche d'y apporter des modifications en fonction de votre style. Vous l'améliorerez au fil de vos expériences et des réactions de vos prospects.

Je vous conseille de rédiger l'intégralité du script, avec les différents scénarios possibles (voir exemple schéma page 7)

- Votre pitch commercial / texte de présentation, vos questions de découverte...
- Les réponses possibles (cas 1 / cas 2 / cas 3...)
- Votre argumentaire commercial spécifique en fonction du cas (logique de dialogue flexible)
- Traitement des objections
- Closing téléphonique

Complétez votre script téléphonique

L'exemple de guide d'entretien téléphonique fournit en page 7 est un bon début...
vous pourriez ensuite continuer comme cela :

"Bonjour Monsieur, vous êtes bien M. (Prénom + Nom) le dirigeant de (nom de l'entreprise) ?"

Cas 1 : Non... => Votre collaboratrice au standard a du faire un mauvais aiguillage, pourriez-vous SVP me repasser l'accueil ?

Cas 2 : C'est à quel sujet ? => ...

Cas 3 : Oui, je vous écoute => ...

Ainsi de suite... en prenant le temps de traiter tous les scénarios possibles de questions / réponses ! Une fois que vous aurez une trame téléphonique sérieuse sous la main, je vous invite travailler la forme pour mieux passer vos appels...

Comment perfectionner sa maîtrise oratoire et mieux prospecter par téléphone ?

L'amateurisme se ressent dès les premières secondes lorsque vous prospectez par téléphone et conduit inéluctablement à l'échec ! Les causes sont nombreuses :

- récitation monocorde
- hésitation,
- bégaiement,
- mauvais rythme,
- etc.

L'élocution et la clarté du discours sont donc des éléments à ne pas négliger. D'où l'importance de la préparation de votre séance de téléprospection, et de l'entraînement régulier pour affûter son déroulement de l'argumentaire téléphonique !

8 règles concernant la voix et le langage pour + d'impact au téléphone

- 1) Articulez et parlez à un rythme normal en prenant des pauses dans votre texte pour reprendre votre souffle.
- 2) Soyez détendu et souriez au téléphone. Vous connaissez sûrement l'adage : le sourire s'entend et met votre interlocuteur dans de bonnes dispositions.
- 3) Préférez des phrases courtes et impactantes, conjuguées au présent (le temps de l'action).
- 4) Placez votre prospect au centre de la conversation : utilisez le « vous ».
- 5) Privilégiez un vocabulaire classique et compréhensible (pas de langage familier ni de termes techniques).
- 6) Utilisez des expressions imagées, affirmatives, positives, permettant au prospect de visualiser, de se projeter.
- 7) Employez des mots et expressions positives : bénéfiques, gains, avantages, profit, croissance, évolution, efficacité, sérieux, sécurité, etc.
- 8) Évitez à tout prix les mots et expressions négatives : problèmes, difficultés, dépense, risque, perte, crainte, danger, etc....

Maintenant que vous avez préparé le fond et la forme de votre campagne de prospection téléphonique, voyons comment allez un cran plus loin et augmenter vos taux de conversion en télémarketing...

Comment être convaincant lorsque vous prospectez au téléphone ?

Le meilleur conseil que je puisse vous donner en la matière, c'est de vous entraîner encore et encore à prospecter par téléphone ! Faites-vous coacher par un professionnel de la vente par téléphone. Ou bien commencez par demander à quelqu'un de votre entourage de simuler le prospect et faites un jeu de rôle pour améliorer votre capacité à convaincre par téléphone. Ensuite, lancez-vous !



Débutez votre session de phoning sur un échantillon, et confrontez-vous à l'échec. Vous apprendrez bien plus vite en essayant plusieurs échecs et vous obtiendrez une belle courbe de progression.

Suivi et gestion des campagnes de prospection :

Si vous ne disposez pas d'un CRM (logiciel de Gestion Relation Client) pour organiser votre fichier prospect / client je vous invite à vous constituer un fichier de prospection téléphonique. Voici quelques stratégies pour ce faire :

Ce fichier de prospection devrait vous permettre de suivre :

- Caractéristiques de l'appel (date / heure / interlocuteurs)
- Compte rendu de communication (proposition commerciale effectuée / éléments de contexte / intérêts décelés / objections évoquées / motifs éventuels de refus)
- La gestion rigoureuse des différentes campagnes de phoning commercial est un facteur clé de succès.
- Cela vous permettra d'analyser vos résultats (taux de conversion, etc.), d'engager des actions correctives afin d'améliorer votre scénario de prospection, et de préparer vos futurs succès grâce à la connaissance de vos prospects et à la personnalisation de vos offres.

Un prospect qui a dit non une fois pour le produit X sera peut être intéressé par le produit Y en fonction de son contexte, ses besoins et ses motivations.
Vous avez maintenant tous les éléments pour préparer et piloter efficacement votre campagne de prospection. Il reste néanmoins certains obstacles qui peuvent vous rebuter...

Comment passer le barrage de la secrétaire ?



Le "barrage secrétaire" est l'une des étapes les plus redoutées en matière de prospection téléphonique, car la tâche s'est complexifiée avec les années. Vous devez donc persuader votre interlocuteur de vous passer le responsable, le décideur. Tout comme dans la prise de contact en face à face les 20 premières secondes conditionnent 80% du succès.

Voici quelques conseils pour affiner votre guide d'entretien téléphonique :

Saluez votre interlocuteur et présentez-vous le plus rapidement possible

Exemple : "Bonjour (madame, monsieur), Victor Cabrera de la société Technique de Vente."

1. Utilisez la formule suivante : « Pouvez-vous me passer {prénom} + {nom} s'il vous plaît ? » avec un ton ferme et déterminé.
2. L'utilisation du prénom et du nom du décideur laisse à penser que vous le connaissez personnellement. 2) Quant à l'intonation, elle suggère que vous avez un message à transmettre de la plus haute importance.

Ces 2 conseils peuvent vous ouvrir bien des portes si vous êtes convaincant au téléphone. Dans le cas contraire, le secrétariat ou l'assistant personnel du décideur risque de vous demander quelle est la raison de votre appel. C'est normal et logique, ils sont payés pour filtrer ;)

3 éléments sont importants dans votre réponse :

1. Votre capacité à vous mettre dans la poche votre interlocuteur en valorisant son rôle et en développant votre capital sympathie.
2. Véhiculez le sentiment que votre appel est légitime, personnellement destiné et attendu par son responsable.
3. Terminez par une question invitant à l'action attendue d'un ton ferme et déterminé encore une fois (pouvez-vous me mettre en relation avec lui ? Merci)

Ceux qui ont déjà pratiqué la téléprospection savent que le 100% de réussite n'existe pas... l'important ce sont les taux de conversion (actuels et futurs). Donc pas de panique, si malgré ces conseils vous n'arrivez pas à franchir le barrage pour une raison X ou Y, demandez :

1. à prendre un rendez-vous : "Avez-vous son agenda sous les yeux ?"
2. le meilleur moment pour le rappeler "Quand me conseillez-vous de le rappeler ?"

Une astuce qui m'a permis de décrocher bien des affaires :

Demandez les horaires d'ouverture du secrétariat, dans le but de rappeler avant l'ouverture ou après la fermeture du secrétariat. Les décideurs sont souvent présents plus tôt et plus tard que leurs secrétaires et autres assistants. C'est simple mais efficace dans bien des cas ;)

Maintenant que vous avez tous les éléments pour passer le barrage de la secrétaire, il vous reste un dernier obstacle...

Comment obtenir un rendez-vous par téléphone ?

Vous avez fait la moitié du chemin, mais il vous faut maintenant convaincre le décideur de vous recevoir avec un argumentaire téléphonique adapté !

Pour plus d'efficacité, vous ne devez pas tomber dans le piège qui consiste à débiter tout votre argumentaire de vente. Vous devez vous concentrer sur la vente du rendez-vous. C'est ce dernier qui vous permettra de réaliser un entretien de vente efficace, avec une phase de découverte, de personnaliser l'offre et de concrétiser la vente.

Cela dépend de votre secteur d'activité et du cycle de vente pour lequel vous avez opté bien sûr, mais sachez que c'est la formule commerciale qui donne les meilleurs résultats, les meilleurs taux de transformation !

Hormis si vous êtes dans la vente one shot sur une offre de masse avec des produits ou services à faibles valeur ajoutée, contentez-vous simplement éveiller la curiosité de votre prospect afin qu'il vous reçoive en rendez-vous pour en savoir plus.



Exemple de trame téléphonique :

1. Vérification de l'identité du prospect
2. Justification de l'appel : votre pitch commercial doit être clair, précis et percutant avec à la clé une promesse de bénéfice (opportunité commerciale). Répondez à cette question et vous serez sur la bonne voie : que va-t-il gagner / retirer de positif s'il daigne vous recevoir ?
3. Tentative de conclusion: le but est de prendre de court votre prospect sans qu'il n'ait le temps de se poser trop de questions. Vous pouvez à ce titre utiliser la technique de la fausse alternative recommandée dans « Vendeur d'élite » de Michaël Aguilar. Il s'agit de donner l'illusion du choix au prospect.

Exemple : "Est-ce que mardi à 10h cela vous convient ? Ou bien préférez-vous jeudi dans l'après-midi ?"

Si votre tentative échoue, vous en arrivez à la traditionnelle phase des objections ([si besoin: voici une formation complète sur le traitement des objections >>>](#)) avec au palmarès :

- Je n'ai pas le temps de vous recevoir
- Ce n'est pas moi qui m'en occupe
- Nos budgets sont épuisés
- J'ai déjà un fournisseur qui me satisfait pleinement
- Envoyez-moi plutôt votre documentation par mail ou courrier
- Je vais y réfléchir, je vous rappelle si besoin...



Dernière astuce : Si vous n'avez pas le temps d'identifier la nature de l'objection par téléphone (fausse barbe / doute / objection réelle), alors je vous recommande d'utiliser la même technique que pour séduire un prospect indifférent.

Gagnez le droit à échanger avec votre prospect !

Pour ce faire, utilisez une formule-choc capable de susciter son intérêt et lui faisant miroiter une opportunité commerciale (décalage entre sa situation actuelle et sa future situation grâce à votre proposition). Réfléchissez à votre avantage le plus significatif (innovation majeure, gain, économie réalisée, image / prestige, etc.) car c'est le moment de vous en servir pour construire cette opportunité et interpeller votre prospect.

En suivant cette méthode étape par étape pour prospecter par téléphone, vous n'obtiendrez pas 100% de conversion... d'ailleurs personne ne les obtient en téléprospection ! Par contre, vous augmenterez significativement vos résultats actuels et peut-être même que vous avoisinerez les résultats des meilleurs téléprospecteurs (environ 15%).



Guide d'entretien téléphonique

Faire le numéro de téléphone et **Sourire**



Bonjour, M ou Mme
Je suis Victor Cabrera formateur en Efficacité commerciale
Je suis bien chez **(Nom de l'entreprise)**

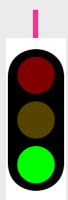
Oui

Parlez lentement et A.R.T.I.C.U.L.E.Z

Non

Quel est le nom de votre entreprise SVP?
Avez vous un lien avec **(Nom de l'entreprise prospectée)**
C'est une erreur, je vous prie de bien vouloir m'excuser.

Je souhaite parler à M. **(Prénom + Nom)** SVP



Je vous le passe



Il est occupé



C'est à quel sujet?

A quel moment me conseillez-vous de rappeler M. **(Nom)** pour être sûr de le joindre ?

C'est à propos d'un courrier confidentiel que j'ai adressé il y a quelques jours, dont je souhaite m'entretenir avec M. **(Prénom + Nom)** Pouvez-vous SVP me mettre en relation avec M. **(Nom)**

Vous souhaitez aller plus loin ?

- ➔ Créer un script de vente percutant pour **améliorer votre taux de transformation**
- ➔ Implémenter des accélérateurs de vente dans votre argumentaire pour **convaincre** plus facilement
- ➔ Obtenir un feedback de professionnel sur vos pratiques commerciales pour **monter en compétences**
- ➔ Analyser vos contre-performances et établir un plan d'action opérationnel qui va **booster** vos résultats
- ➔ Être formé et coaché par un **professionnel de la vente** par téléphone

ENTREPRISE :



Obtenez une formation sur mesure pour booster la performance de vos équipes commerciales (entraînement intensif à la vente par téléphone) : [CLIQUEZ ICI >>](#)

PARTICULIER :



Obtenez une formation à distance + coaching individuel pour booster vos résultats : [CLIQUEZ ICI >>](#)