

5 Points stratégiques essentiels pour réussir votre appel

Les points essentiels

- Banaliser la vente
- Diriger la conversation
- Etre dans la peau d'un véritable expert
- Faire parler et se plaindre votre prospect le plus possible et être à son écoute
- Des mots à ne jamais employer

Banaliser la vente

Vous pouvez faciliter la vente en adoptant un ton approprié et en dirigeant la conversation. Utilisez des mots précis pour montrer à votre interlocuteur que vous êtes là pour le guider, pas pour vendre. Diriger la conversation est la clé.

Diriger la conversation

Durant un entretien avec un client, il est possible qu'il doute de l'expertise et des propos du conseiller. Afin de maintenir le bon déroulement de la conversation et de ne pas se laisser dévier, le conseiller doit garder une attitude sympathique, à l'écoute et pouvoir résoudre les problèmes du client, tout en sauvegardant son rôle d'accompagnateur et d'expert.

Encourager le prospect à se plaindre

Pour gagner la confiance de vos prospects, il faut les écouter et leur apporter des solutions à leurs problèmes. Pendant l'audit, il est important de noter les plaintes des clients et de les résoudre un par un. Les clients ne se soucient pas de qui vous êtes ni de quelle société vous venez, mais ils ont besoin d'être écoutés et de trouver des solutions à leurs attentes. Il est important de ne pas employer certains mots ou phrases.

Mots à ne jamais employer

En tant qu'expert télécom, vous êtes responsable du raccordement au très haut débit et de la compatibilité du matériel et des abonnements de votre prospect avec la VOIP. Il est donc important que votre prospect soit coopératif pour faciliter le processus.

Il ne faut donc jamais employer les mots ou phrases types de soumission commerciale:

- Vraiment désolé de vous déranger
- Désolé
- Excusez moi
- Avez vous du temps à m'accorder?
- Je me présente
- Si cela ne vous dérange pas

Lorsque vous démarchez un prospect, placez vous à sa place et adoptez une attitude qui montre que vous êtes là pour l'aider et non pour l'ennuyer. Ne demandez pas s'il est dérangé ou ne vous excusez pas si ce n'est pas nécessaire .