



20 subtilités

**POUR ASSURER AU
TÉLÉPHONE**



CHECK LIST

20 subtilités pour assurer au téléphone

- 1ÈME SUBTILITÉ**
Se présenter.
- 2ÈME SUBTILITÉ**
S'assurer qu'il s'agit du bon interlocuteur.
- 3ÈME SUBTILITÉ**
Énoncer l'objet de l'appel.
- 4ÈME SUBTILITÉ**
Demander la permission pour échanger avec le prospect.
- 5ÈME SUBTILITÉ**
Sourire pendant toute la durée de l'appel, vous gagnerez la sympathie de votre interlocuteur.
- 6ÈME SUBTILITÉ**
Utiliser un vocabulaire professionnel mais simple pour faciliter le dialogue.
- 7ÈME SUBTILITÉ**
Personnaliser l'appel (« Comment allez-vous ? »).
- 8ÈME SUBTILITÉ**
Montrer de l'intérêt pour le prospect.
- 9ÈME SUBTILITÉ**
Créer l'envie.
- 10ÈME SUBTILITÉ**
Susciter la curiosité.
- 11ÈME SUBTILITÉ**
Utiliser un vocabulaire positif et attrayant.
- 12ÈME SUBTILITÉ**
Être clair et concis.
- 13ÈME SUBTILITÉ**
Argumenter ses propos.
- 14ÈME SUBTILITÉ**
Évaluer l'intérêt que le prospect porte aux propos.
- 15ÈME SUBTILITÉ**
Avoir un discours cohérent.
- 16ÈME SUBTILITÉ**
Récapituler la demande pour éviter les erreurs de communication.
- 17ÈME SUBTILITÉ**
Laisser un message vocal lorsque le prospect ne répond pas.
- 18ÈME SUBTILITÉ**
Proposer un rendez-vous en concession.
- 19ÈME SUBTILITÉ**
Vérifier les informations concernant votre prospect (nom, prénom, tel, adresse, etc.), cela vous permet de garder à jour votre base de données.
- 20ÈME SUBTILITÉ**
Demander au prospect de préparer les documents nécessaires au bon déroulement du rendez-vous en concession.