

## POUR VOUS AIDER À AMÉLIORER VOTRE SCORE SUR CE JEU, CETTE FICHE PRATIQUE REVIENT EN DÉTAIL SUR LES ÉTAPES CLÉS ET EFFICACES POUR ABORDER UN CLIENT SUITE À UN DEVIS RÉALISÉ SUR INTERNET

**Méthode :** Je me présente et explique l'objet de mon appel par une phrase d'accroche

**Explications :** Le client vous décroche, il doit rapidement savoir qui vous êtes et pourquoi vous l'appeler. Si vous souhaitez attirer son attention, votre phrase d'accroche doit être la promesse d'un service ou d'un conseil à haute valeur ajoutée... Parler par exemple d'étude personnalisée laisse au client entendre que vous allez pouvoir le conseiller dans sa prise de décision

**Méthode :** Je valide la disponibilité de mon client

**Explications :** Lorsque vous appelez le client, il peut ne pas être pleinement disponible. Valider sa disponibilité et le temps qu'il a à vous accorder est l'assurance qu'il est à votre écoute et que vous pourrez dérouler votre entretien sans contrainte de temps. Notre conseil : plutôt que de lui demander « s'il est disponible », demander lui de « combien de temps il dispose »... plus habile pour éviter la réponse négative mettant fin à l'appel !

**Méthode :** Je réalise une découverte pour comprendre pourquoi il a réalisé le devis en ligne et reprenez ses attentes

**Explications :** Appliquer ici votre méthode de découverte FOCA et découvrez ses références, besoins, préférences et attentes

**Méthode :** J'amène mon client à me confirmer les besoins détectés

**Explications :** Faites valider les éléments que vous avez découverts pour montrer votre écoute active mais surtout pour ouvrir vers votre proposition

**Méthode :** Je présente mon offre et traite les objections

**Explications :** Comme dans tout entretien, il conviendra de présenter votre offre, vos arguments en miroir de la découverte et de traiter les éventuelles objections de votre client

**Méthode :** J'accompagne mon client jusqu'à la signature électronique

**Explications :** Si votre client se trouve devant un ordinateur, vous avez une formidable occasion de conclure votre appel par une signature à distance vous permettant de valider votre proposition la montre aussi votre attachement à accompagner votre client et à ne pas le laisser de débrouiller seul

**Méthode :** Je clôture l'appel

**Explications :** le pour le temps accordé et instaurer une relation de confiance pour faciliter vos prochains échanges

### PUZZLE

#### NOS CONSEILS POUR RÉUSSIR

Penser avant tout à la méthodologie...

Par où dois-je commencer, que dois-je absolument faire, comment l'appel doit-il se conclure...ce n'est qu'après que vous pourrez y associer les phrases proposées

