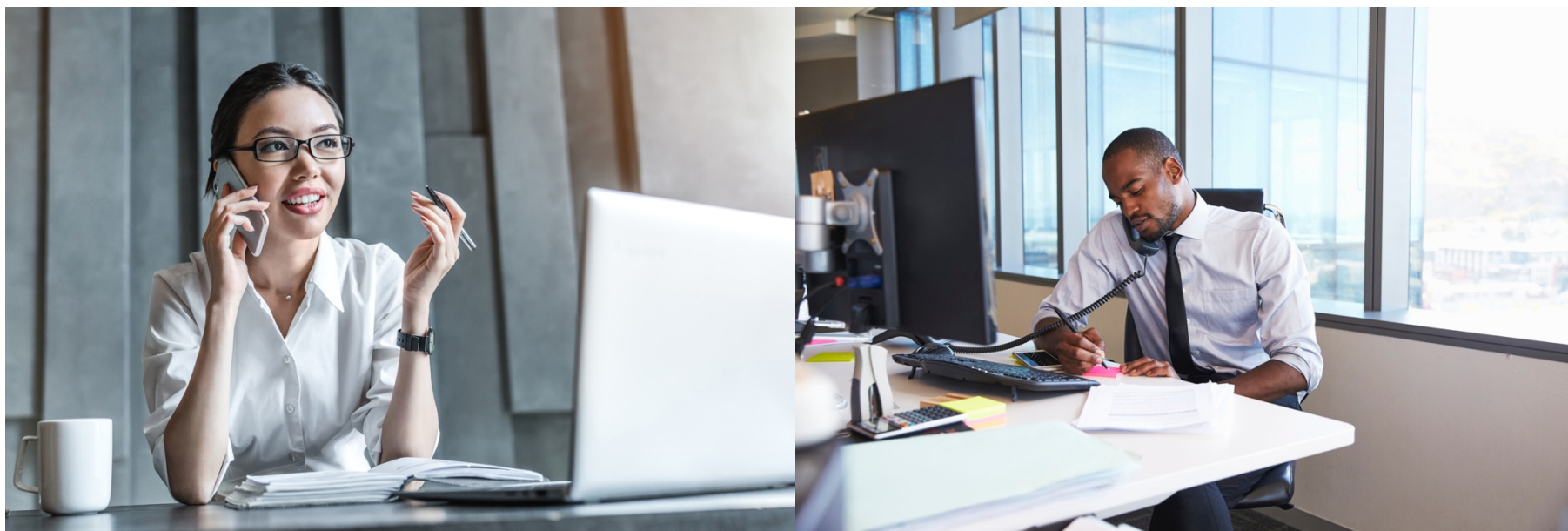


EXPERT EN COMMUNICATION : LA PRISE DE CONTACT AU TÉLÉPHONE



©iStock

EXPERT EN COMMUNICATION : LA PRISE DE CONTACT AU TÉLÉPHONE

Comment obtenir un rendez-vous au téléphone ?

► Qui ?

Un(e) commercial(e).

Un(e) client(e) (ou un contact professionnel inconnu).

► Quoi ? Pourquoi ?

Appel téléphonique entre un(e) commercial(e) et un(e) client(e).

Le/la commercial(e) téléphone à un client(e) pour obtenir un rendez-vous.

La discussion

1. Le/la commercial(e) appelle le/la client(e) et se présente.
2. Le/la client(e) le/la salue.
3. Le/la commercial(e) présente un produit/un service intéressant et demande quand le/la client(e) est disponible pour un rendez-vous. Il/elle propose de choisir entre 2 dates.
4. Le/la client(e) choisit une date et propose une heure.
5. Le/la commercial(e) accepte et répète la date et l'heure du rendez-vous.
6. Le/la client(e) accepte et le/la salue.

SE PRÉSENTER

Bonjour (Madame/Monsieur) !

Allô ! Bonjour ! PRÉNOM NOM, du service/de la société.

PARLER AVEC ENTHOUSIASME D'UN PRODUIT / D'UN SERVICE

Nous avons un produit/service (extrêmement) efficace/innovant/demandé/apprécié.

J'aimerais vous présenter notre

Vous allez aimer

PROPOSER UN RENDEZ-VOUS / UNE DATE / UNE HEURE

Vous êtes disponible **le** + DATE **à** + HEURE ?

Quelles sont vos disponibilités la semaine prochaine ?

La semaine prochaine, vous êtes disponible quel jour ?

Vous pouvez lundi ou mardi / **le** (lundi) + DATE ou **le** (mardi) + DATE ?

Vous préférez **à** + HEURE ou **à** + HEURE ?

Je peux **le** matin/**le** midi/l'après-midi.

Vous êtes disponible ?

MONTRER SON ACCORD

D'accord !

Bien sûr !

Très bien !

OK.

Parfait !

Ça me va.