

EXPERT EN COMMUNICATION : LA PRISE DE CONTACT AU TÉLÉPHONE

Date du cours : ... / ... /

→ Activité 1. Avant de regarder la vidéo, lisez et cochez les bonnes réponses.

Quand vous téléphonez à un client, que faites-vous ?

il faut	il ne faut pas	
		parler vite
		être clair
		écouter (ne pas couper la parole)
		poser des questions
		lire un texte
		sourire
		prendre des notes

→ Activité 2. Regardez la vidéo sur le lien <https://urlz.fr/hPoU>. Cochez les bonnes réponses.

- Qui parle ? Un homme / Deux hommes.
- Ils sont en réunion, au bureau / au téléphone / en visioconférence.
- Il y a une / deux / trois conversation(s).
- L'objectif de la vidéo, c'est d'apprendre à : travailler au téléphone / prendre un rendez-vous commercial.
- La bonne technique est présentée dans la première / deuxième partie de la vidéo.

→ Activité 3. Regardez à nouveau la vidéo et complétez avec les mots proposés.

appelle / bientôt / disponibilités / disponible / heure / juin / matin / projets / revoir / société / très bien

	1 ^{re} conversation	2 ^e conversation
Se présenter	- Bonjour, je suis Jérôme Berger de la Web Point Conseil.	
Dire pourquoi on appelle	- Je voulais savoir si vous avez des de formation.	- Je vous afin de (= <i>pour</i>) vous rencontrer.
Demander la disponibilité		- Quelles seraient vos la semaine prochaine ? - La semaine prochaine, vous seriez quel jour ?
Proposer un rendez-vous		- Le 7 juin, vous préférez qu'on se voie le ou l'après-midi ? - Vous avez une de préférence ? 9h ou 10h ?
Montrer son accord		- 11h. Écoutez, ça me va aussi.
Terminer un appel téléphonique	- Bonne journée, Monsieur. Au !	- On se voit le 7 à 11h. - Très bonne journée et à , Monsieur.

→ **Activité 4. Regardez encore une fois la vidéo : lisez bien le texte et cochez les bonnes réponses.**

Pour réussir à obtenir un rendez-vous au téléphone, ...

il faut	il ne faut pas	
		proposer un rendez-vous dès le début de la conversation.
		poser des questions fermées (réponse en oui ou non).
		proposer un produit que le client connaît.
		diriger la conversation.
		reformuler/répéter les informations à la fin de la conversation.

→ **Activité 5. Vous allez donner des conseils en communication à vos jeunes collègues commerciaux pour obtenir un rendez-vous au téléphone.**

Préparez votre présentation. Prenez des notes.

Pour chaque conseil, donnez un exemple (réaliste, en lien avec votre activité professionnelle).

Il faut ...

Se présenter (rapidement) :
- *Bonjour Madame ! Zoé Dulin, du service innovation de la société Innov+.*

Il ne faut pas...

Poser une question fermée :
- *Vous êtes disponible la semaine prochaine?*