**SFACS-Industrie : Phoning Demande RDV**

**Souhaiter les vœux si JANVIER 2016**

**Bonjour Madame, Bonjour Monsieur**

**Robin CRETIER, je souhaite parler à Mr ou Mme**

*A la question éventuelle « pour quelle entreprise ? » plusieurs réponses sont possibles :*

* *Nom de votre société*
* *Je l’appelle à titre personnel*
* *– Autre*
* -*« Il n’est pas disponible (absent, en réunion …etc »*
* ** « Quand puis-je le joindre ? »**
* -*« Il sera là demain »*
* ** « Quand est-il le plus disponible: le matin ou l’après midi ? »**
* -*« Puis-je prendre un message ? »*
* ** « Non merci, c’est très gentil je le rappellerai »**
* *« Laissez moi vos coordonnées, il vous rappellera »*
* **« Non merci, ce n’est pas la peine, je le rappellerai »**
* ** « Non merci, je vais m’absenter, je le rappellerai »**

***« C’est à quel sujet ? »***

 **« C’est professionnel, je souhaite lui parler personnellement, c’est important mais sans caractère d’urgence, est-il disponible pour me parler au téléphone ? » »**

** « Je lui ai envoyé un document, il était convenu que je le rappelle, c’est important mais sans caractère d’urgence, est-il disponible pour me parler au téléphone ? »**

**Rappelez à l’heure indiquée par la standardiste**

** « Monsieur X ? »**

**1) Présentez vous : Prénom, nom, métier, secteur d’activité (éventuellement nom de la**

**société )**

** « Bonjour Monsieur, Robin, je suis le représentant de la Société SFACS Industrie »**

**2) Indiquez clairement l’objet de votre appel :**

**Je vous téléphone car j’aimerai vous rencontrer pour faire le point sur votre installation d’air comprimé**

**3) Enchaînez avec une double proposition :**

** « Pouvez vous m’accorder un moment la semaine prochaine ou la suivante ?**

LES REPONSES LES PLUS COURANTES DE L’INTERLOCUTEUR :

**1) L’INDISPONIBILITE**:

«je n’ai pas le temps » « mon planning est plein cette semaine et je pars en congé la semaine prochaine »

Quelle que soit la réponse, reformulez clairement l’indisponibilité et faites une autre proposition :

** « Si vous n’êtes pas disponible les deux prochaines semaines, la semaine d’après vous**

**convient-elle mieux ? »**

Réponse négative de l’interlocuteur : « non, je suis également très occupé cette semaine là »

** « Qu’est-ce qui vous irait ? »**

A ce stade, ne justifiez pas l’objet du rendez vous « c’est parce que je souhaite », ne mendiez pas «cela ne prendra qu’une petite demi heure ».

Continuez à raisonner : recherche de disponibilité. Ce n’est pas à vous de juger si cette indisponibilité est réelle ou simplement un prétexte.

**2) POUR QUOI FAIRE :**

Invoquez toujours deux raisons

** « Je souhaite vous rencontrer dès maintenant pour deux raisons :**

**La première pour mieux connaître votre entreprise et la deuxième pour vous présenter SFACS Industrie groupe ACD / Compair –**

Enchaînez de nouveau sur la disponibilité :

** je suis prêt à me plier à vos impératifs horaires, quelle date vous conviendrait ? »**

A ce stade, l’interlocuteur est libre de sa réponse, ne la contestez pas :

**REPONSE POSITIVE :**

**Fixez la date exacte et l’horaire, rappelez votre nom et épelez le, donnez vos coordonnées téléphoniques en cas de contre temps.**

**Remerciez et saluez votre interlocuteur avant de raccrocher.**

**REPONSE NEGATIVE**

**Acceptez ce refus avec amabilité « Je comprends ».** **Le « non » fait partie de la règle du jeu.**

**Remerciez votre interlocuteur d’avoir communiqué avec vous au téléphone**

« **je vous remercie d’avoir pris le temps de me parler au téléphone »**

**Assez souvent l’interlocuteur, soulagé que vous n’insistiez pas, va spontanément vous donner des informations intéressantes.**

**Lorsque cela ne se produit pas, mais que vous sentez que votre interlocuteur reste bien disposé à votre égard, vous pouvez vous permettre d’aller au devant de ces informations :**

*Par exemple* **: « Avant de raccrocher, j’aimerai vous poser une dernière question : vous m’avez dit que vous n’aviez pas de projet actuellement, pensez vous que cette situation peut évoluer au cours des prochains mois ? »**

**Remerciez votre interlocuteur et raccrochez.**

**SFACS-Industrie : Phoning remise à jour BDD**

**Souhaiter les vœux si JANVIER 2016**

**Bonjour Madame, Bonjour Monsieur**

**Robin CRETIER de la Société SFACS-Industrie, je me permets de vous contacter car nous sommes actuellement en train de remettre à jour notre fichier Client. Avez-vous quelques minutes à m’accorder pour vérifier rapidement si les informations sont toujours exactes ?**

**Si oui : Enumérer les champs (nom – Adresse – MAIL DIRECT et PORTABLE DIRECT : hyper important)**

**Si non à quel moment puis je vous rappeler ?**

**En profiter pour demander si le responsable de maintenance est dispo ?**

**Si oui découvrir les besoins et projets**

**Si non, transmettre les amitiés**