

Le bon usage du téléphone

Chaque contact téléphonique est une opportunité : conserver un client ou conquérir un prospect. Le savoir-faire au téléphone

trouve son efficacité commerciale dans la relance de titulaires de comptes dormants, l'approche de clients débiteurs, la télévente...

Les grands principes

- Il est nécessaire d'utiliser le téléphone, il faut donc l'appivoiser.
 - Au téléphone le sourire s'entend.
 - Dans cette communication dite «aveugle», on vous imagine.
 - Votre carte de visite sonore doit être positive.
 - La voix doit être audible et agréable.
 - Utilisez-la comme un clavier, en jouant sur l'intensité, le rythme et la modulation ; laissez à l'interlocuteur le temps d'assimiler, de réfléchir ; attention aux mots et à la prononciation : «à langage négatif, client négatif».
 - Évitez les expressions qui créent le doute, les expressions de fausse

confiance, les formules «plat ventre»...

- Vous pouvez créer des silences pour obliger votre interlocuteur à se justifier.
- Mais, au téléphone, le silence fait peur, provoque de l'anxiété.
- Il ne suffit pas d'avoir du «bagou», il vaut mieux de bonnes oreilles.
- C'est l'écoute qui détermine le dialogue et non l'inverse : sachez pratiquer le questionnement pour obtenir des informations en retour ; les questions ouvertes, fermées, de reformulation ou d'alternative sont utiles.
- N'hésitez pas à pratiquer la solution du résumé en fin d'entretien.
- Laissez votre interlocuteur raccrocher le premier.

Forme et expression

- Les premiers mots doivent faire passer amabilité et enthousiasme. Le ton doit être décidé, convivial, pour qu'on ait envie de vous rencontrer. Néanmoins, un appel téléphonique peut être ressenti comme une agression par son destinataire en fonction de sa disponibilité, de son état d'esprit. Il doit donc être concis, avec des mots précis et parlants.

- Ralentir le rythme d'élocution ; le rythme idéal est de 120 à 150 mots à la minute.
- Ne pas chercher ses mots ; toute hésitation, amènera la confusion.
- Éviter les redondances.
- Employer des expressions claires, n'appelant aucune explication complémentaire.
- Ne jamais répondre «non» ! L'emploi du «non» génère des conflits de forme et peut heurter le client.
- Attention ! on a rarement l'occasion de corriger une première impression.

Le guide d'entretien

- Le guide d'entretien permet de répondre à un appel ou d'en émettre un en ayant une trame, un fil conducteur assurant la

maîtrise de l'entretien et son orientation à votre convenance.

Il correspond à une démarche active : ➤

La prise de rendez-vous

L'entretien de prise de rendez-vous a pour objet de :

- Réaliser un contact direct et personnalisé.
- Réduire les distances en justifiant la volonté d'une visite.
- Recevoir de nouvelles informations.
- Vérifier l'intention de l'interlocuteur.
- Marquer une présence sur le terrain.
- Fixer un jour et une heure de visite.

Juste avant d'appeler

- Pensez à sourire.
- Soyez sûr(e) de vous.
- Rappelez-vous le nom de l'interlocuteur souhaité ; ayez-le en bouche pour bien le prononcer.
- Soyez enthousiaste et sincère.
- Adaptez votre rythme de conversation à celui de l'interlocuteur.
- Évitez les questions négatives.
- En proposant un rendez-vous, offrez toujours deux possibilités.

Les quatre étapes

La prise de contact

- Saluer et demander l'interlocuteur souhaité.
- Identifier l'interlocuteur responsable.
- Se présenter : soi, sa fonction, sa banque.
- S'assurer de la disponibilité de l'appelé.

La justification

- Justifier la raison de votre appel.
- Suggérer le rendez-vous pour vérifier l'intention.
- Proposer des solutions en alternative jour, heure, lieu.

La conclusion

- Conclure en reformulant les éléments du rendez-vous.
 - Rappeler votre nom, celui de votre banque et votre numéro de téléphone
- La prise de congé
- Remercier votre interlocuteur et le saluer.
 - Attendre qu'il raccroche le premier.

- si vous prenez l'initiative du contact, vous devez savoir ce que vous voulez obtenir ;
- si vous êtes sollicité, vous devez savoir quoi dire pour ne pas subir.

Le guide d'entretien est

adapté en fonction : de votre personnalité, de celle de votre interlocuteur, du contexte de votre banque. Il est enrichi par la connaissance des principales situations, questions et objections à partir de

- réponses préméditées, et s'utilise comme un puzzle :
- construisez vos propres guides d'entretien ;
 - au besoin, entraînez-vous pour éviter le «récitatif» ou «l'appris par cœur».

Les quatre étapes de la prise de rendez-vous peuvent être développées en dix points, avec des phrases types. Par exemple, pour l'identification : *«Vous êtes bien M. Untel ? ... C'est justement à vous que je souhaite parler.»*

Passer les barrages

■ Passer les barrages nécessite beaucoup de tact et de finesse car le collaborateur(rice) ou le conjoint répondant dans bon nombre d'appels est, dans sa fonction de filtrage, souvent de bonne composition. Sa mission étant de s'inquiéter du pourquoi de l'appel et de fixer la règle du jeu pour la suite en fonction de sa perception immédiate, l'important est de l'impliquer dans le processus pour s'en

faire un allié. Vous devez faire de lui un «sésame» pour l'avenir et non le considérer comme un obstacle à franchir ; cela se ressentirait et il deviendrait alors un obstacle infranchissable. Dans bien des cas, il vous faudra vous justifier ; dans d'autres, il vous suffira de qualifier le décideur et de vous faire conseiller les heures de disponibilité. Parfois, vous vous heurterez à un véritable barrage du

type «secrétaire zélée» ; il faudra sécuriser, suggérer, influencer, voire ruser... ou vous résigner à rappeler dans un temps plus favorable. L'essentiel est de pratiquer la politique de la ligne ouverte puisqu'il est normal qu'un chef d'entreprise ou de famille rencontre son (un) banquier. Au pire, votre interlocuteur sera informé que vous désirez lui parler. Cela ne veut pas dire qu'il rappellera

spontanément ; il vous incombera alors de réaliser une autre tentative, voire d'adresser un courrier personnalisé exprimant votre regret de ne pouvoir «le» joindre téléphoniquement. En cas de tierce personne, parent, conjoint, concubin, employé-ouvrier, faites savoir qui vous êtes (votre prénom + nom) et que vous renouvelerez votre appel dans les minutes à suivre ou aux jour et heure conseillés.

Les objections et leur traitement

■ Il suffit de considérer que les objections de votre interlocuteur ne sont que des affirmations traduisant ses interrogations.

La meilleure des manières, face à une objection, est de la convertir en question. Par exemple, quand un interlocuteur dit : *«Je n'ai pas le temps»*, imaginez sa vraie question : *«Faut-il beaucoup de temps pour écouter ce que vous avez à me dire ?»*. Ou encore, pour : *«Ça ne m'intéresse pas»*, comprenez :

«En quoi votre démarche me concerne-t-elle directement ?»
La reformulation des objections est une question de technique. Leur traitement s'impose car les objections mal gérées constituent un vrai danger ; elles risquent d'annuler votre argumentation, d'ébranler votre confiance et de vous mener droit à l'échec. Il y a deux façons de se préparer aux objections : adopter un état d'esprit résolument positif ; maîtriser les techniques adéquates.

Pour recevoir l'objection, il faut :

- Rester en attitude d'écoute active : *«oui, oui»* et garder le sourire et son calme ; marquer sa compréhension : *«Je comprends bien votre point de vue et vous avez raison de souligner ce point précis...»*, *«j'entends bien...»*
- Creuser et poser des jalons en posant des questions : *«C'est-à-dire ?»* ; *«Comment ça ?»* ; *«Pourquoi ?»* ; *«Expliquez-moi ?»* ; *«Que voulez-vous dire ?»* ; *«Qu'est ce qui vous fait hésiter ?»* ; *«Qu'entendez-vous par... ?»*

Pour traiter l'objection, il faut maîtriser des techniques spécifiques.

- La technique des trois points : l'attitude positive ; faire appel à l'expérience ; s'orienter vers la solution.
- Transformer l'objection en question de reformulation : *«Si je comprends bien, vous me posez la question de savoir en quoi ces informations vous concernent...»*
- L'isolement du dilemme : *«A part la question du temps, vous n'êtes pas contre l'idée de me rencontrer, n'est-ce pas ?»*

Visite téléphonique en prospection avec qualification

Un double objectif

- Un objectif lointain : conquérir un client
- Un objectif immédiat : obtenir des informations

■ L'entretien de qualification permet de : mesurer l'opportunité immédiate d'un rendez-vous en termes de contact «chaud», «tiède», ou «froid». Avant d'entreprendre ce type

de démarche de prospection, posez-vous les bonnes questions :

- Savez-vous quelque chose sur votre interlocuteur ?
- Où trouver des informations le concernant ?
- A-t-il déjà été en contact avec votre banque ?
- Comment risque-t-il de prendre votre appel ?
- Que sait-il de votre banque ?

- Qu'est-ce qui l'intéresse ?
- Que veut-il entendre ?
- Combien de temps est-il prêt à vous accorder ?
- Qu'avez-vous à lui dire ?
- Que souhaitez-vous obtenir de lui ?
- Comment vous limiter à vos objectifs ?
- Comment le sécuriser ?
- Comment le préparer à vos questions ?

- Quelles questions peut-il vous poser ?
- Que lui dire en cas de résistance ?
- Comment et pourquoi garder la porte ouverte ?
- En un mot, quels sont vos objectifs communs ?

Yvon Fernandez
Consultant CFPB