

Appel téléphonique : prendre un rendez-vous

La méthode de Mélissa

Étape 1 : présentation

« Bonjour, est-ce que je parle bien avec Mimi? (...) C'est Mélissa de CST qui appel. Vous aviez fait une demande pour recevoir de l'information sur les subventions disponibles pour votre enfant *en magasinant chez thyme maternité / avec notre partenaire nestle* »

Pourquoi : Utiliser le prénom du client pour rendre l'appel plus amical. Toujours dire qu'on vient le nom, pour responsabiliser le client. C'est important quand on appel de garder en tête l'idée que c'est le client qui a rempli un coupon quelque part, ou il a expressément demandé de l'information. Notre travail c'est de donner cette information en organisant des rencontres avec les enfants. On n'appel pas pour convaincre de prendre un RDV, on appel pour fixer le RDV qu'ils ont demandé. On ne fait pas de la vente téléphonique.

Étape 2 : créer une relation avec le client

« Je vois que vous avez eu un petit bébé en janvier dernier, est-ce bien le cas? (...) wow, félicitations! Comment va la nouvelle vie de maman? (...) C'est quoi son petit nom? (...) Quel beau/original nom! Vous êtes en congé maternité? (...) est-ce que votre conjoint est retourné au travail? (...) J'espère que vous en profitez bien, ça passe tellement vite! »

Pourquoi : Parfois les clients reçoivent 10 appels de 10 personnes différentes. Si on ne prend pas le temps de bâtir une relation avec le client au téléphone, le client pourrait tout simplement ne pas avoir envie de vous rencontrer. J'ai souvent rencontré des clients qui m'ont expressément dit avoir refusé la rencontre de tout le monde sauf la mienne, parce que j'avais l'air sympathique au téléphone. Il faut se rappeler que nous nous invitons chez les gens, et il faut bâtir l'envie de nous rencontrer lors de premier contact au téléphone. J'aime parler de congé maternité, et celui du conjoint parce que ça nous donne l'information qui nous permet de proposer une date de RDV. Ça nous permet aussi de confirmer que les deux parents ont un emploi, et qu'ils devraient avoir les moyens financiers d'épargner des sous.

Étape 3 : parler du RDV

« Nous, la manière qu'on fonctionne c'est qu'on prend le temps de venir rencontrer les familles pour présenter le programme de subventions. »

Pourquoi : En amenant le sujet de cette manière, on continue sur l'idée que l'information a été demandée, et mon travail c'est de donner cette information lors de cette rencontre. Je trouve que c'est une manière douce d'entrer dans le sujet.

Étape 4 : proposer une date

« Puisque vous êtes en congé et votre mari est retourné au travail, j'imagine que vous avez plutôt des disponibilités en soirée n'est-ce pas? (...) Regardez, moi j'ai de la disponibilité cette semaine jeudi vers 19h. Si c'est une date qui vous conviendrait, vérifiez avec votre conjoint quand vous lui parlez que c'est un bon moment pour lui aussi et si ça ne lui convient pas, il n'y aura pas de problème pour la changer. »

Pourquoi : Il est important de proposer une date, sinon on ouvre la porte à devoir rappeler et l'objectif c'est de finir l'appel avec une date de RDV fixée, pas de follow up! Donc un propose une date, si ça ne fonctionne pas, on en propose une deuxième. Jamais on ne demande à la cliente de donner ses disponibilités, on les détermine pour elle. Ça donne aussi l'impression que nous avons un horaire rempli (ce qui est le cas d'ailleurs) et qu'il ne reste qu'un seul trou cette semaine. On propose une date, et on précise tout de suite que le RDV est bien évidemment conditionnel à la confirmation du conjoint. Premièrement, il est plus facile de signer la même soirée si les deux parents sont présents à la présentation. Deuxièmement, ça évite que le client donne l'excuse, qu'elle doit vérifier avec son conjoint avant de prendre le RDV. Il faut éviter d'avoir un follow up. Les clients sont difficiles à rejoindre, il ne décroche jamais le téléphone et en plus les chances de la contacter lorsqu'elle est en présence du conjoint son faible. Il faut à tout prix finir l'appel avec une date fixée, quitte à devoir la modifier plus tard. S'ils doivent le déplacer, j'arrive généralement à le faire par message texte.

Étape : confirmation du RDV

« C'est parfait alors, je vous réserve le jeudi à 19h. Est-ce que je vous parle sur votre cellulaire? (Généralement c'est oui) Je vais vous envoyer un texto avec la date que je vous aie réserver. Ça va aussi vous permettre d'avoir mes informations si vous avez besoin de me contacter pour la modifier. Votre adresse est bien le (...). Super. J'ai bien hâte de vous rencontrer et aussi votre coco/cocotte. »

Pourquoi : Il faut bien que le client comprenne que le RDV est fixé. La balle est dans son camp pour déplacer le RDV, donc pas besoin de confirmer, vous allez être présent en cette date si le client ne vous contacte pas pour le modifier. Moi ce que je fais, 1h avant le RDV, j'envoie un message texte du genre : « Salut Mimi, je quitte la maison sous peu, je devrais arriver à 19h tel que prévu, à bientôt! – Mélissa de CST ». Ça permet de faire un petit rappel, sans trop ouvrir la porte au client pour annuler le RDV.