

communicateurs EFFICACES

Inspirez-vous des techniques du marketing politique pour créer vos argumentaires téléphoniques

Un parti politique, lors des dernières élections, a lancé une vaste campagne téléphonique pour gagner des votes. Voici les conseils prodigués aux militants:

- simple
- clair
- concis
- unique, pour être facilement mémorisé
- doit susciter l'intérêt de l'interlocuteur

Forme

- Utilisez :
 - les mots de l'interlocuteur (pas de mots techniques)
 - des mots images (qui frappent l'imagination)
 - le temps présent (qui donne plus d'assurance)
 - des formules positives (évitez toute négation : d'après T.

Georges Harris, le négatif met 48 % de temps supplémentaire pour être compris)

– des phrases courtes (sujet, verbe, complément).

- Évitez les conjonctions (car, parce que, mais, et, donc), car elles perturbent le message

L'argumentaire doit être ponctué de symboles



souriez



enchaînez
sans marquer
de silence



parlez plus
fort (sans
crier)



ton gai

Vérifiez que vos argumentaires tiennent compte de ces conseils et ajoutez-y les symboles !

Les 9 techniques pour maintenir l'attention

1. Les questions
2. La nouvelle
3. L'idée frappante
4. Les souvenirs motivants
5. Le résumé
6. L'imagination
7. La personnalisation
8. Le témoignage
9. L'histoire

Créez le suspens... Soyez passionnant !

Pour être certain de satisfaire les demandes téléphoniques

Les clients utilisent de plus en plus le téléphone.

Malheureusement, si la personne contactée n'agit pas, il n'y a généralement aucune trace de l'appel. Ce Dupli-Master va vous

permettre de résoudre ce problème.

Pour chaque appel, faites remplir ce formulaire. Cela aidera les personnes concernées à répondre plus rapidement et à ne pas laisser une demande sans réponse.

Si quelqu'un prend la peine de vous contacter directement, il est vital de lui répondre le plus rapidement possible !

Demande téléphonique d'un client/prospect

Date de la demande : _____

Nom du produit (code) : _____

Nom du client/prospect : _____

Téléphone du client/prospect : _____

Niveau de clientèle : ☐ Grossiste ☐ Détaillant ☐ Consommateur

☐ **Réclamation**

Décrivez le problème : _____

☐ **Demande de renseignement commercial**

Décrivez : _____

☐ **Question technique**

Laquelle ? _____

☐ Autre demande Décrivez brièvement _____ _____ _____ ☐ Transmise à : _____ ☐ Rappel téléphonique convenu pour le : _____ ☐ Pas de rappel ☐ Date à laquelle la demande a été satisfaite : _____ ☐ Demande toujours non-satisfaite : ☐ Client/prospect toujours absent ☐ Pas de réponse du service auquel la demande a été transmise ☐ Autres _____ _____ Nom de la personne qui a reçu cette demande : _____ Date : _____

**Dans le prochain numéro, vous
découvrirez :**

– S'il faut utiliser un
rétroprojecteur

– Comment s'y prendre avec les
perturbateurs