

Prospection téléphonique : Les 10 règles d'or de la réussite

La prospection téléphonique est, pour de nombreuses personnes, perçue comme un processus douloureux. Elle reste néanmoins nécessaire au développement de nombreuses activités. Lors de mes échanges, on me demande souvent de divulguer « 2 ou 3 de mes trucs » de commerciaux. Plutôt que de reprendre les fondamentaux, je tente dans cet article de partager les méthodes et astuces qui m'ont réussies. L'article s'applique aussi bien en BtoC qu'en BtoB.

Je vous livre donc mes 10 règles d'or de la prospection efficace :

1. Au téléphone tout s'entend, tout se voit

Avant toute chose, faites le point sur votre état d'esprit par rapport à la prospection dans le dur :

- Avez-vous l'impression de déranger, ou d'être un casse-pied ?
- Etes-vous démotivé par un rejet ?
- Pensez-vous que la tâche consiste à convaincre les gens contre leur grès ?

Si vous avez répondu oui à l'une ou plusieurs de ces questions, votre session d'appel va être mal vécue et aura pour résultat de vous décourager encore plus. Le pire est d'appeler en ayant l'impression de déranger, au téléphone tout s'entend. Prenez quelques minutes pour vous auto-motiver sur la tâche à venir en « mentalisant » les appels. Cette étape reste déterminante, même pour les plus aguerris. Etre correctement assis, se tenir droit, ne pas mâcher son stylo ou fumer. Cela peut paraître trivial mais je vous garantis que cela se perçoit au téléphone.

Astuce :

Pour faciliter les débuts de mes jeunes recrues, je leur faisais envoyer un courrier personnalisé qui présentait brièvement la société, mais surtout, précisait que nous allions l'appeler : « Je me permettrai de vous contacter dans le courant de la semaine prochaine afin de ... » Même si ces courriers sont rarement lus, cela facilite l'appréhension de l'appel et le passage de barrage : « J'appelle Monsieur X afin d'accuser réception de mon courrier ».

2. Le rythme dans la voix

La préparation du discours est un sujet en soit qui mériterait un article à part entière. Je vais donc, dans les points suivants, aborder la manière de l'exploiter.

Gardez à l'esprit que l'attention humaine n'est pas continue. Il faut donc maintenir l'écoute de votre interlocuteur. Cela passe par le rythme, les intonations et des phrases courtes et percutantes. Mémorisez votre texte et récitez-le jusqu'à trouver le bon tempo. Evitez les blancs, c'est souvent fatal.

3. Le bonheur est dans la voix

La bonne humeur se propage vite, même au téléphone. Un simple « Bonjour » peut être prononcé d'une dizaine de manières différentes. Travailler le discours avec des intonations qui reflètent un état d'esprit positif et entraînant. Vous serez étonné de constater à quel point une intonation peut jouer sur l'effet d'un message. Attention à ne pas confondre bonne humeur et festif. L'humour est à dispenser avec parcimonie et précaution.

Astuce : N'hésitez pas à sourire. Ça marche !

4. Surprendre

Lorsque votre interlocuteur détecte la nature commerciale de l'appel, il aura mécaniquement tendance à ne plus écouter, et attendra de pouvoir placer son objection. C'est à ce moment là qu'il faut le surprendre en répondant de manière inattendue, dans les secondes qui suivent, son attention sera au maximum, profitez en pour relancer votre accroche.

Exemple :

Prospect : Nous avons tout ce qui nous faut

Commercial : Ca tombe bien ... L'objet de mon appel n'est pas de remettre en cause vos choix, mais de vous donner des éléments de comparaisons....

5. Etre rare

En suivant les précédentes règles d'or, on se distingue du phoning pratiqué en centre d'appel. Creusons encore plus cette différence par une approche qualitative de l'appel. Cela se traduit par une recherche documentaire préalable sur l'actualité de l'entreprise, ses activités et son environnement. Prenez soin également de recueillir toutes les informations sur votre contact (date d'anniversaire, centre d'intérêt, cursus, hobbies etc) et à noter scrupuleusement chacun de vos échanges : . Vous pourrez vous y référer pour savoir quand vous devez effectuer un suivi, et les aspects de votre service que vous devrez mettre en avant quand vous le ferez. Votre meilleur atout pour vendre : la relation que vous établissez avec votre interlocuteur.

Astuce :

Prenez le réflexe de prononcer le nom de votre interlocuteur au début et à la fin de l'entretien. Votre « bonjour » et votre « au revoir » doit être suivi par son nom. Ainsi par réflexe, il cherchera à vous rendre la politesse et aura plus de chance de se souvenir de vous lors de votre prochain appel.

6. Ecouter

C'est LA règle d'or du commercial. Partez du principe que la réponse vient du client. Votre rôle est de l'aider à l'exprimer. Posez une question ouverte pour l'inviter à s'exprimer et ainsi comprendre sa problématique. Reformulez ses propos et bien valider son besoin. Exploitez finement ses arguments pour contrer ses propres objections. Gardez à l'esprit que VOUS menez l'entretien, n'hésitez pas à recentrer le débat dès que vous êtes en difficulté.

Astuce :

La réponse universelle à toute question qui vous fait sortir de votre cheminement commercial : Répondre par une question

Exemple :

Prospect : Combien me coûte votre service ?

Commercial : Ca dépend, votre besoin c'est plutôt X ou Y

7. 2 heures = 1 quart d'heure magique

Ménagez-vous une plage de 2 heures pendant lesquelles vous ne faites que votre phoning. C'est le secret d'une opération réussie. En 2 heures intensives vous pouvez provoquer ce que j'appelle le quart d'heure magique : Vos intonations, votre élocution est parfaite, aucune objection ne vous met en difficulté. Bref en 15 minutes, vous faites mouche. Même après des années d'expériences, il me faut toujours un temps pour relancer mes réflexes, coordonner une écoute attentive avec des réponses courtes, percutantes et prononcées avec le ton adapté à la situation.

8. Exploiter les objections

Elles doivent surtout vous permettre de mieux découvrir les besoins, les motivations et les freins à l'achat de vos prospects. En BtoB, votre contact devra soutenir votre proposition auprès de sa direction. A vous de lui donner les moyens de répondre.

Au téléphone on rencontre essentiellement 2 catégories d'objections:

- Objection malentendu : Elle représente 80% des objections. Votre interlocuteur a mal saisie votre proposition, reformuler et informer.
- Objection réelle : Sincères et fondées, elles portent sur des critères de décisions (budget, délais, qualité, services) Astuces : Ne grillez pas vos cartouches. Répondez avec un seul argument à la fois, et attendez la réaction, cela à plus d'impact que d'énumérer tous les arguments en une seule phrase.

9. La quantité ou le discours ?

Lorsque notre session de phoning est un échec, on a tendance à trouver un millier de causes, plus ou moins rationnelles. Sachez qu'il n'existe que 2 :

- Quantité : Le nombre d'appels traités n'est pas suffisant. Il faut optimiser votre cadence, et passer moins de temps avec le même interlocuteur.
- Discours : La quantité est présente, mais le discours pêche. Recentrez-vous, entraînez vous quelques instant pour reprendre le discours en main et retrouver un état d'esprit positif et entraînant.

10. Tenir ses relances

Faites tout ce que vous dites ! Respecter scrupuleusement toutes relances convenues avec votre contact. Prenez soin de toujours résumer le dernier entretien. De la même manière, avant de prendre congés convenez des prochaines étapes.

A propos de l'auteur :

Fadi EL EID a été Commercial pendant une dizaine d'année avant de co-crée Busineo. Précédement, il était en charge du secteur Finance sur le marché des moyennes entreprises chez Cisco Systems.