livret professionnel

centre d'appels télévente

Ce livret est destiné à ceux et à celles qui voudraient travailler au sein d'un centre d'appels. Vous y découvrirez des techniques onéreuses qui vous permettront de maîtriser la télévente et de vous intégrer facilement dans un centre d'appels.

1 L'impact de la voix

1- Imaginez toujours que votre interlocuteur est en face de vous, n'élevez donc pas la voix (ne parlez pas à haute voix) et parlez avec un volume normal.

2- Contrôlez votre débit et ne parlez pas trop vite, cela vous évitera de vous faire répéter.

3- Donnez du rythme à votre voix en jouant avec l'intonation.

4- Souriez ! vous installez un climat accueillant et rassurant durant votre entretien.

5- Dynamisez votre discours (lui donner une vie), appuyez sur les mots forts, changez de ton et rythmez votre discours.

2 Le langage

Utilisez des mots pour un langage rassurant, efficace et pour convaincre plus facilement. Prêtez une oreille attentive à ce que vous prononcez.

Les expressions à éviter sont :

1- Les expressions négatives et interro-négatives :

Elles expriment l'inverse de ce que vous souhaitez présenter à votre interlocuteur et elles l'incitent à refuser votre proposition (exemple : ne dites pas « vous ne connaissez pas la société X ? », car il va dire « non », dites plutôt « vous connaissez certainement la société X ».

2- Les expressions dubitatives :

Elles sèment le doute dans l'esprit de votre interlocuteur. Même si vous n'avez pas de réponse, présentez-la de façon positive.

Evitez donc l'utilisation des expressions qui introduisent le doute comme : possible, peut-être, probablement, éventuellement.

2 Le langage (suite)

3- Les expressions minimisantes (minimiser= réduire) :

Comme : pas grandes choses, uniquement (offrir uniquement ce produit). On doit remplacer ces expressions par des superlatifs (plus, très,...).

4- Les expressions barbelées :

Elles vous mettent en opposition avec votre interlocuteur et peuvent le choquer ou le blesser (vexer, briser). En les supprimant, vous respectez votre interlocuteur (ne jamais oublier le respect). Par exemple, il ne faut pas dire : « vous avez mal compris monsieur » ou « je vous répète que c'est très intéressant », mais faites le contraire, remettez la faute sur vous et dites : « excusez-moi, je me suis mal exprimé ».

5- Les mots noirs :

Ces mots véhiculent une image négative du télévendeur et de l'entreprise qu'il représente. Donc vous devez être positifs.

Evitez l'utilisation des mots noirs comme : problème, risque, danger, malheureusement, regretter, désolé,..... utilisez surtout: exceptionnel, magnifique, très, heureusement,...

. **Il faut retenir que l'impact des mots est plus important au téléphone comme lorsqu'on est face–à–face, veuillez donc utiliser un langage simple, clair et rassurant.**

3 Les incontournables du télémarketing

1) Avant de décrocher à nouveau, effacez la communication précédente de votre esprit et repartez à zéro.
2) Puisque les dix premières secondes sont déterminantes, vous devez soigner votre présentation.
3) Redites aussi souvent que possible son nom, car un discours impersonnel éloigne votre interlocuteur de vous et entraîne un refus plus facile (utilisez la deuxième personne du pluriel).
4) Utilisez le présent, c'est le temps de l'action.
5) Utilisez un ton chaleureux et souriant, car un accord s'obtient toujours dans un climat de sympathie.
6) Ecoutez, écoutez et écoutez encore ! Donnez-vous les moyens de comprendre pour mieux agir.
7) Soyez directif ; prenez en charge votre interlocuteur, travaillez sur son hésitation (mais pas de forcing). C'est-à-dire dirigez la conversation et le comportement de votre interlocuteur, si le client hésite, essayez de diriger cette hésitation, mais vous n'avez pas le droit de le forcer après la troisième tentative.
8) Finissez systématiquement par une question afin de garder la dynamique de l'entretien.

4 Les objections

- Pour bien traiter une objection, il faut d'abord l'écouter jusqu'au bout sans l'interrompre, et montrez sincèrement à votre interlocuteur que son avis vous intéresse, accueillez sa remarque avec des mots qui lui montrent votre empathie. Exemple : « je comprends bien », « je vous comprends monsieur X ».
- A toute coupure au cours de l'offre, vous pouvez utiliser la phrase magique suivante :

« Je vous explique rapidement de quoi il s'agit et vous me dites ce que vous pensez. D'accord ? ».

- Après la troisième objection, prenez congé de votre interlocuteur, il n'est pas prêt à accepter votre offre. Les informations recueillies vous seront utiles pour gérer vos prochains entretiens.

Les objections sont positives, car elles montrent que votre interlocuteur a écouté votre offre.

5 Les étapes d'un entretien téléphonique

l'A.D.P.C (Accroche, Découverte, Proposition, Conclusion) :

1- Présentation : (bonjours, c'est Clara de la société X).

2- Identification : c'est bien (je suis bien chez) Mr Delbeck ?).

3- Découverte : questionnement (Mr Delbeck, avez-vous déjà un ordinateur portable ? avec quel fournisseur ?).

4- Proposition : faire l'offre (écouter Mr Delbeck. Je vous offre un ordinateur.....).

5- Traitement des objections.

6- Closing : soit par un accord ou un refus. Et il faut toujours, avant de prendre congé, reformuler (si j'ai bien compris Monsieur Delbeck, vous êtes d'accord d'avoir notre produit.....veuillez nous envoyer....).

7- Prise de congé : (soyez bien venu chez notre société, je vous souhaite bonne fin de journée, au revoir).

6 Règles générales d'un bon entretien

1- Créer un climat de confiance favorable à la poursuite de l'entretien.
2- L'importance de l'exactitude des données (connaître très bien ce que vous proposez).
3- L'état d'esprit : ouvert, positif, courtois, poli, souriant.
4- L'importance des 20 premières secondes.
5- Le verbal et le non verbal ont un rôle plus important.
6- L'écoute active : écouter l'objection jusqu'au bout, observer, accepter l'objection, chercher à comprendre et traiter l'objection.
7- Pour la conclusion : en cas de vente ; reformuler les principales idées, conclure de façon directe et claire, rassurer, féliciter, remercier et prendre congé.
8- En cas de non vente : rester souriant, remercier, prendre congé et prévoir un prochain appel.

Exercices

Exercice 1

Remplissez le tableau suivant :

NE DITES PAS	DITES PLUTÔT
C'est de la part ?	Qui dois-je annonce ? Pouvez-vous me rappeler votre nom ?
C'est pourquoi ?	.....
Quittez pas ! Bougez pas ! Un petit instant.	.....
Vous pouvez parler plus fort.	.....
Il vous connaît.	.....
Quel est votre problème ?	.....
Je vais voir si c'est possible.	.....
Je ne suis pas au courant.	.....
Il ne peut pas vous prendre maintenant.	.....
Rappelez dans un petit quart d'heure.	.....
Je vais le noter.	.....

Exercices

Exercice 2

Lisez le script suivant, en respectant les techniques de communication précédentes:

A : allo.

B : bonjour, je suis bien chez monsieur et madame Dupond ?

A : oui.

B : ravi de vous avoir en ligne. Je suis Julien de la société FRANCE TELEJEU et j'ai le plaisir de vous annoncer que votre numéro de téléphone fixe a été sélectionné par notre ordinateur central pour bénéficier de deux magnifiques cadeaux. J'espère que ça vous fait plaisir ?

A : oui, merci.

B : Eh bien monsieur Dupond, vous avez un appareil photo numérique 3 en 1 qui est votre cadeau de base et un deuxième cadeau au choix pour votre conjointe. Je précise bien que c'est sans aucun engagement ou obligation d'achat de votre part., à votre avis, votre conjointe choisira une perceuse électrique ou un pèse personne numérique ?

A : une perceuse électrique.

B : excellent choix monsieur, et donc pour les retirer, il suffit de vous présenter, vous et votre conjointe à notre centre le plus proche de chez vous et qui est situé à 3B, rue de la gare, 7890, pars. C'est en face de la gare « Paule », à côté de la piscine. Vous voyez un peu où c'est ?

A : non, je ne connais pas l'endroit.

Exercices

Exercice 2 (suite)

B : de toute façon, je vous envoie dès ce soir votre carton d'invitation personnalisé, muni d'un plan détaillé pour vous faciliter l'accès à notre centre, et pour cela, permettez-moi de vérifier votre prénom ainsi que celui de votre conjointe. Ici sur mon écran j'ai Gérard, c'est bien votre prénom monsieur ?

A : oui.

B : et celui de votre conjointe s'il vous plait ?

A : Nathalie.

B : et vous habitez toujours à 2A, rue Sainte Maurice, 7270, Paris ?

A : oui.

B : Parfait. Je vous signale monsieur que la remise des cadeaux est prévue le lundi 01 mars 2022 de 08 heures jusqu'à 20 heures sans interruption. Vous pensez que la date vous convient à vous et à votre épouse ?

A : oui.

B : Très bien. Je compte énormément sur votre visite vous et votre conjointe. Je serai ravi de vous remettre personnellement vos cadeaux en mains propres. N'hésitez pas à me demander à l'accueil, je suis Julien.

A : merci.

B : c'est moi qui vous remercie Monsieur Dupond pour votre aimable accueil et le temps que vous m'avez réservé. Je vous souhaite bonne fin de journée. Au revoir.

Exercices

Exercice 3

À partir du script ci-dessus (exercice 2), traitez (répondez aux) objections suivantes:

Non je ne suis pas Mr Dupond, mais pourquoi ?

.....

Je ne crois pas qu'il y a des cadeaux donnés gratuitement.

.....

En réalité ce ne sont que des mensonges pour vendre vos produits (ou c'est une arnaque).

.....

Je n'ai pas de conjointe.

.....

Je ne donne pas mes prénoms par téléphone.

.....

Je ne sais pas ce que ma conjointe va choisir, je vais la consulter.

.....

Je n'ai pas besoin de vos cadeaux.

.....

Ce livret est destiné à ceux et à celles qui voudraient travailler au sein d'un centre d'appels. Vous y découvrirez des techniques onéreuses qui vous permettront de maîtriser la télévente et de vous intégrer facilement dans un centre d'appels.