

Les mots à ne surtout pas dire pour réussir un entretien téléphonique

Vous êtes nombreux à profiter de mes conseils et de ma formation sur la prospection et la téléprospection.

Vous m'avez sollicité à plusieurs reprises concernant le vocabulaire approprié lors d'un contact téléphonique.

Nos habitudes nous trahissent souvent face à un client au téléphone. Il est très fréquent d'employer des expressions courantes lors d'appels téléphoniques professionnels.

Et si notre vocabulaire est approprié à notre environnement personnel, il en est tout autre lors de nos relations commerciales.

Quelles phrases énoncer, quels mots employer pour rassurer votre prospect, votre client ?

Je vous propose dans ce fichier à télécharger, un grand nombre d'expressions à bannir de vos appels téléphonique. Vous trouverez les expressions à privilégier pour paraître plus professionnel, plus rassurant et convaincant aux oreilles de vos clients et prospects.

Ce tableau a été conçu pour répondre à votre demande.

Il est important pour qu'il vous soit profitable de le télécharger et de garder précieusement lors de vos appels téléphoniques

Excellente continuation à vous.

A très bientôt,
et surtout prenez de soin de vous.

Cécile AtCom
Activateur de prospection

Tableaux des expressions à remplacer lors de vos appels téléphonique

Ne dis pas ci	Dis plutôt ça
Allo ?	Oui ?
Allo, allo !	Monsieur XY, je vous entends mal
Ne quittez pas	Un instant, je vous prie (expliquez pourquoi vous faites patienter)
Je vais voir	Je m'en occupe personnellement, je me renseigne et je vous rappelle
Il est au bout du fil	Il est en communication
C'est personnel	Je suis déjà en relation avec...
Aucun problème	C'est entendu
ok	Nous sommes d'accord
Je vais le noter	J'en prends bonne note. Je le note tout de suite
Je fais une enquête	Je réalise une étude
Jeudi prochain, dans la matinée	Jeudi 8 mars à 10 heures
Vous ne m'avez pas compris	Je vous comprends
C'est faux	C'est exact que...mais
Bonjour madame, j'aurais aimé parler au responsable de la communication ?	Bonjour, je cherche à joindre le responsable de la communication
Qui se charge de la communication chez vous ?	Qui me conseillez-vous de rencontrer ?
Merci je peux avoir son nom ?	Merci bien, vous pouvez m'épeler son nom ?
Bonjour Monsieur. C'est bon, je ne vous dérange pas ?	Bonjour Monsieur Bertier, vous avez un instant ?
Je m'appelle Madame Cécile Atcom du blog de l'éplucheur commercial	Je suis Cécile Atcom de l'éplucheur commercial
Voilà pourquoi je vous téléphone. Parce que vous achetez régulièrement des espaces publicitaires dans la presse régionale et j'aurai aimé étudier avec vous les conditions d'un partenariat sur notre blog	Voilà pourquoi je vous téléphone. Je suis chargée de contacter les entreprises susceptibles de faire appel aux espaces publicitaires
Je ne comprends pas votre objection	Je comprends votre point de vue
Je ne suis pas d'accord avec vous	Je ne partage pas tout à fait votre avis
Pourquoi vous n'en voulez pas ?	Qu'est ce qui vous retient ?
Vous ne regretterez pas cette décision	Vous pouvez vous féliciter de cette décision
Il vous faudra prévoir une dépense supplémentaire	C'est un investissement supplémentaire
Vous paraissez inquiet. Quels sont les points de ma proposition qui vous semblent obscurs ?	Vous ne semblez pas totalement convaincu. Sur quel point souhaitez-vous que nous revenions ?
1000 euros d'économie, ce n'est pas négligeable !	1000 euros d'économie, c'est très appréciable
Mais avant de vous rencontrer j'ai des petites questions à vous poser	Mais avant de vous rencontrer, j'ai quelques questions à vous poser. Voici la première
Quel est votre budget mensuel ?	A propos de votre parution publicitaire, quel est votre budget mensuel ?
Merci pour vos questions	Je vous remercie de votre participation, et, en fonction des réponses que vous avez bien voulu me communiquer, je vais préparer notre prochain rendez-vous
J'aimerais vous rencontrer ce mercredi à 16 heures. Nous serons le 6, cela vous convient ?	Je vous propose de nous rencontrer ce mercredi à 16 heures. Nous serons le 6, cela vous convient-il ?
On peut peut-être essayer de voir cela la semaine suivante ? Mardi 12 à 17 heures, c'est mieux ?	Je comprends. Dans ces conditions, voyons cela la semaine suivante. Mardi 12 à 17 heures, c'est mieux ?
Génial !	Très bien, c'est noté
Voilà mes coordonnées, je m'appelle Madame Cécile Atcom de l'éplucheur commercial où vous pouvez me contacter au 06 22 25 45 78	Vous avez de quoi noter mes coordonnées. Je suis Cécile Atcom, A.t.c.o.m de l'éplucheur commercial. Vous pouvez me joindre au 06 22 25 45 78, je répète 06 22 25 45 78
Au revoir Monsieur, à mardi prochain !	Je vous remercie de votre accueil, au revoir Monsieur Bertier, à mardi prochain.

(Tableau proposé par le blog www.eplucheur-commercial.fr)