

Correction chapitre 4

✓ 1. Préparation des Barrages

Barrage du standard/secrétaire

Réponse professionnelle

« Il n'est pas disponible »

« Je comprends, pourriez-vous m'indiquer le meilleur moment pour le joindre personnellement ? »

« Il ne prend pas les appels commerciaux »

« Je comprends. Puis-je simplement lui adresser un e-mail personnalisé concernant les économies d'énergie sur les exploitations agricoles ? »

« Envoyez un mail à l'adresse générale »

« Bien sûr, mais pour être sûr d'être pertinent, pourriez-vous me confirmer le nom et la fonction exacte de la personne en charge des investissements énergétiques ? »

✓ 2. Gestion des Objections Courantes

Objection	Réponse	Technique utilisée
« Nous avons déjà un fournisseur »	« Je comprends. Saviez-vous que nos installations permettent une autonomie énergétique jusqu'à 80 % ? Cela pourrait compléter avantageusement votre solution actuelle. »	Transformation en opportunité
« C'est trop cher pour nous »	« Je comprends. Justement, nos clients du secteur agricole récupèrent leur investissement en moins de 4 ans grâce aux aides régionales et aux économies réalisées. »	Réduction de la perception du risque
« Envoyez-moi une documentation »	« Bien sûr. Je peux vous envoyer un support synthétique par mail, mais le plus efficace serait de vous présenter en 10 minutes les bénéfices adaptés à votre exploitation. Êtes-vous disponible cette semaine ? »	Requalification de l'objection
« Je n'ai pas le temps maintenant »	« Je comprends parfaitement. Mon objectif est simplement de vous aider à réduire vos coûts énergétiques. Je peux vous rappeler dans 2 jours à une heure qui vous convient ? »	Accord différé / reprogrammation

✓ 3. Jeu de Rôle – Dialogue complet

 Commercial :

Bonjour, ici Émilie Robert d'EcoSolutions Pro. Je vous contacte au sujet des installations photovoltaïques pour les exploitations agricoles.

 Standardiste :

Monsieur Martin n'est pas disponible.

 Commercial :

Je comprends. Quel serait selon vous le moment idéal pour le joindre en direct ? C'est au sujet d'une solution qui pourrait réduire ses coûts énergétiques de façon durable.

 Standardiste :

D'accord, je peux vous le passer brièvement.

 Décideur :

Oui, bonjour, je vous écoute rapidement.

 Commercial :

Bonjour Monsieur Martin, je suis Émilie d'EcoSolutions Pro. Nous accompagnons les exploitations agricoles de la région PACA dans la réduction de leur facture énergétique grâce au photovoltaïque.

Je me demandais si vous avez déjà envisagé ce type d'équipement sur vos hangars ou bâtiments ?

 Décideur :

On a déjà un fournisseur pour ça.

 Commercial :

Très bien, c'est une bonne chose. Ce que nous proposons peut compléter votre installation actuelle et vous permettre de gagner davantage en autonomie.

Certaines exploitations que nous accompagnons passent de 30 % à plus de 80 % d'autoproduction. Cela vaut la peine d'en discuter, ne serait-ce que pour comparer les solutions.

 Décideur :

Oui mais j'ai vraiment pas le temps de changer quoi que ce soit maintenant.

 Commercial :

Je comprends, Monsieur Martin. Mon but n'est pas de bouleverser votre organisation, mais de vous proposer un rendez-vous de 15 minutes en visio ou par téléphone, selon ce qui vous convient, pour vous montrer ce que vous pourriez économiser.

Je peux vous proposer mercredi à 9h ou jeudi à 14h, qu'est-ce qui vous arrange le plus ?

 Décideur :

Jeudi 14h, c'est bon.

 Commercial :

Parfait, je vous envoie une confirmation par mail. Merci pour votre disponibilité et à jeudi !

4. Analyse Comportementale (5 lignes max)

- Prospect pressé : Soyez bref, allez à l'essentiel avec une phrase d'accroche à forte valeur ajoutée. Proposez un rendez-vous ultérieur.
- Prospect sceptique : Apportez des preuves concrètes, chiffres, témoignages, et restez calme.
- Prospect agressif : Ne réagissez pas sur le même ton. Restez professionnel, recentrez sur l'intérêt client et proposez de rappeler plus tard s'il le souhaite.

