

Correction chapitre 3

✓ 1. Préparation de l'Appel

🔍 Informations à vérifier avant l'appel :

1. Nom et fonction du responsable informatique (DSI, RSSI...)
→ Pour une prise de contact personnalisée.
2. Actualités récentes de la banque (fusion, croissance, incident de sécurité...)
→ Permet de contextualiser l'appel et d'adapter l'argumentaire.
3. Solutions de cybersécurité déjà en place (si accessible)
→ Pour éviter les redondances et mieux positionner l'offre.

🎯 Objectif de l'appel :

- Obtenir un rendez-vous téléphonique ou visio de 30 minutes pour présenter un audit gratuit de cybersécurité adapté au secteur bancaire.

📞 2. Script d'Appel Téléphonique Structuré

👋 Introduction :

Bonjour M. Lefèvre,
Je suis Julie Martin, chargée de développement chez InfoPro Services, entreprise spécialisée en cybersécurité pour les PME du secteur bancaire.

Je vous contacte car, comme de nombreuses banques régionales, vous êtes probablement confronté à une hausse des menaces informatiques.
Est-ce un bon moment pour vous accorder une minute ?

🚧 Traitement d'un barrage courant :

Objection : *"Je ne suis pas intéressé."*

Réponse :

Je comprends parfaitement, M. Lefèvre. Cela dit, selon l'ANSSI, plus de 60 % des établissements bancaires de taille moyenne ont subi une cyberattaque au cours des 12 derniers mois.
Nous proposons un audit gratuit, sans engagement, pour identifier les failles les plus critiques.
Cela vous permet d'évaluer objectivement vos besoins.

🎁 Proposition claire :

Nous réalisons actuellement des audits de sécurité gratuits pour les PME bancaires.
Cela inclut une analyse de vos vulnérabilités réseau, messagerie et postes de travail, le tout résumé dans un rapport simple.
Quand seriez-vous disponible cette semaine pour en parler pendant 30 minutes ?

✓ Conclusion :

Parfait, M. Lefèvre. Je vous envoie tout de suite un e-mail de confirmation avec les détails et le lien de connexion.

Merci pour votre temps et votre confiance. À très bientôt.



3. Gestion des Objections

Objection	Réponse adaptée
"Nous avons déjà un prestataire cybersécurité."	> "C'est très bien ! Justement, notre audit est complémentaire : il vous permet d'avoir un second regard et parfois de révéler des points non couverts."
"Nous n'avons pas de budget actuellement."	> "Je comprends. Justement, notre diagnostic est entièrement gratuit. Il peut vous aider à planifier vos futurs investissements en toute objectivité."



4. Suivi Post-Appel

✓ Si le prospect est intéressé :

- Envoyer un e-mail de confirmation dans l'heure avec :
 - Récapitulatif du rendez-vous (date/heure/liens)
 - Description rapide de l'audit proposé
 - Coordonnées du commercial
- Ajouter le RDV au CRM + envoi de rappel automatique la veille

✗ Si le prospect refuse :

- Noter dans le CRM la raison du refus (pas de budget, déjà équipé, etc.)
- Programmer une relance dans 3 mois par e-mail ou téléphone
- Ajouter le contact à la newsletter mensuelle InfoPro (avec accord)