



# CAMPAGNE D'APPELS SORTANTS : LES CLÉS

## Une préparation rigoureuse pour des appels efficaces

Type d'Appel	Description
Prédicatif	Appels automatiquement lancés par le système (1 seul appel).
Progressif	Le télévendeur déclenche l'appel.
Prévisualisation	Le télévendeur a des infos avant de décrocher.

Le logiciel de phoning fournit les outils (script, fiche contact, agenda...). Le manager définit le mode d'appel.

## Professionalisme au téléphone : La clé de la réussite

### Se montrer dynamique et persuasif

S'approprier les scripts, les compléter, s'adapter aux réactions.

### Parler lentement et articuler

Élocution claire, débit modéré, sourire audible, phrases courtes, vocabulaire simple.

### Toujours surveiller son langage

Langage soigné, jamais familier, vouvoyer (sauf indication contraire).

## Cibler les prospects : La méthode de scoring

Obligation	Principe	Avantage pour le Télévendeur
Afficher le numéro de téléphone	Les appels en numéro masqué sont interdits. Le consommateur doit pouvoir identifier l'appelant.	Les résultats en termes de joignabilité sont meilleurs lorsqu'un numéro est affiché.
Être joignable	Le consommateur doit pouvoir rappeler le professionnel si le numéro affiché.	Rester joignable en cas de question, complément d'info, réclamations.
Décliner l'identité au début de l'appel	Le télévendeur doit décliner son identité et celle de l'entreprise dès le début.	Crée un climat de confiance et facilite le contact.
Indiquer l'objet de l'appel au début	Le télévendeur doit indiquer clairement la raison de son appel dès le début de la conversation.	La personne prospectée peut refuser rapidement le démarchage, ce qui évite de perdre du temps.

Respecter les règles de la loi de 2014 améliore la relation client et la rentabilité.