



LE SCRIPT D'APPEL

Étape	Objectif Principal
Contacter (1)	Laisser un bon message si le prospect est absent.
Découvrir (2)	Identifier les besoins du prospect et anticiper les objections.
Convaincre (3)	Argumenter et présenter les avantages de l'offre.
Conclure (4)	Confirmer le RDV ou prendre congé poliment.

1

Contacter

Mentionner son nom et l'entreprise.

Introduction : Être bref et précis sur l'objet de l'appel.

Accroche : Donner une information pour capter l'attention.

2

Découvrir

Poser des questions ouvertes pour identifier les besoins.

Écoute active des réponses.

3

Convaincre

Argumenter en fonction des besoins identifiés. Mettre en avant les avantages (caractéristiques, commerciaux, rapidité, prix...).

Gérer les objections avec des réponses claires.

Preuve : Témoignages, références, contrat de garantie.

4

Conclure

En cas de prise de RDV : Chercher à coopérer sur la date.

Conclusion : Confirmer le RDV et les détails.

Prise de congé : Remercier et saluer l'interlocuteur poliment.