



COACHING

PROSPECTION & PRISE DE RDV
PAR TÉLÉPHONE

« IL N'EXISTE PAS DE FORTERESSE IMPRENABLE.
IL N'Y A QUE DES ATTAQUES MAL MENÉES »

- VAUBAN -

VOTRE INTERLOCUTEUR

ERIC BERTIN
TEL : +41 78 655 62 30
MAIL : ERIC@SCORE-MANAGEMENT.CH

SCORE MANAGEMENT
CHEMIN DE MAILLEFER 139
CH-1052 LE MONT SUR LAUSANNE



1. NOTRE APPROCHE ET SES AVANTAGES

Mes interventions sont conçues pour s'adapter à votre environnement, votre marché, vos terminologies, vos collaborateurs, et non l'inverse. Voici comment je procède :



ANALYSE de votre structure commerciale et audit de l'existant.



TRANSPOSITION de concepts fondamentaux à votre entreprise et à vos objectifs.



CONCEPTION d'outils et mise en place de processus commerciaux efficaces.



PLAN DE FORMATION sur mesure pour amorcer le changement.



MISE EN PRATIQUE accompagnée avec analyse et plans de progrès personnalisés.



FEEDBACK, analyse d'impact avec indicateurs et mesures correctives.

Dans le cadre de ce coaching, c'est une démarche de CO-réussite qui vous est proposée car elle nécessite une implication de votre part en « coulisses », avant, pendant et après, pour concentrer mes interventions de coaching sur l'approfondissement et la mise en pratique des techniques.

Ce faisant, la démarche sera progressive et volontairement étalée dans le temps pour vous laisser le temps de la compréhension, de l'assimilation et de l'action

Finalement, c'est aussi vous qui décidez du rythme et de l'intensité à mettre pour intégrer la démarche plus simplement à votre charge de travail.

Voici plus bas, le programme et le contenu qui vous est proposé.

2. PROGRAMME PAR ÉTAPE

ETAPE 1 : ACQUISITION DE CONNAISSANCES SUR LES FONDAMENTAUX DE LA PROSPECTION

Objectif : dégrossir le sujet et poser un cadre.

Format : séance de 1H00 // activités de lecture de votre côté.

Séance d'une heure pour faire plus ample connaissance et surtout collecter des informations pertinentes et détaillées sur votre entreprise, ses produits et services, votre marché, vos clients, vos concurrents...etc. dans le but de personnaliser toute la démarche et mieux se comprendre.

Vous recevez ensuite des consignes et du matériel de lecture (**une centaine de pages**) portant sur la prospection en général et plus spécifiquement son dérivé téléphonique. Cela vous permet, en toute autonomie, de découvrir et acquérir un référentiel complet pour, plus tard, construire autour.

Il s'agira d'ouvrages de référence ainsi que les supports de cours utilisés dans nos formations en présentiel.

Pour l'étape suivante, vous devez avoir pris connaissance du matériel précité.



ETAPE 2 : PHASE DE QUALIFICATION DE PROSPECTS

Objectif : mesurer l'assimilation des lectures et activer la phase de qualification.

Format : séance amorce de 2H00 // pratique solo // pratique coachée 2H00 // pratique solo

Lors de la séance d'amorce, nous débrièferons vos lectures pour confronter votre compréhension du cadre et des techniques aux applications possibles sur votre marché. Si la matière vous est peu familière (personne n'aime prospecter), vous mettrez sans doute des freins à certains endroits, c'est parfaitement normal et naturel. Mon rôle, sur la base de mon expérience du marché et de ces techniques, sera de vous sensibiliser sur ce qui effectivement trouvera des limites sur le marché suisse et à l'inverse, sur ce qui fonctionne mais qu'il faudra mettre en place pour s'en rendre compte (biais cognitifs). Enfin, nous choisirons ensemble l'approche la plus adaptée à votre univers et à l'image que vous souhaitez véhiculer.

Lors de cette séance, nous construirons aussi des outils pour la phase de qualification qui consiste à identifier chez les prospects, les personnes auxquelles vous souhaitez vous adresser et saisir les opportunités d'identifier également le potentiel de projets à venir.

Vous vous exercerez seul(e) une première fois sur votre fichier de prospects. Puis une seconde fois avec mon aide (séance de phoning de 2 heures) pour améliorer vos acquis et enfin une troisième et dernière fois, seul(e), pour expérimenter de nouvelles astuces.

Vous quitterez cette étape 2 avec pour mission de qualifier au moins 50 prospects de votre fichier.



Note : la prise rapide de bonnes habitudes est importante. À tout moment lorsque vous serez « solo » vous pouvez me solliciter pour questions et/ou retour d'expérience sur des situations d'appel.

ETAPE 3 : PRISE DE RDV PAR TÉLÉPHONE

Objectif : décrocher ses premiers RDV avec facilité.

Format : séance amorce de 2H00 // pratique solo // pratique coachée 2H00 // pratique solo

Nous débrièferons en séance votre ressenti sur la phase de qualification tout en se fixant des objectifs récurrents à plus long terme pour maintenir l'activité. Nous introduirons ensuite la phase de prise de RDV par téléphone avec un débriefing de vos lectures et la préparation aux appels.

Vous vous exercerez seul(e) une première fois sur votre fichier de prospect. Puis une seconde fois avec mon aide (séance de phoning de 2 heures) pour améliorer vos acquis et enfin une troisième et dernière fois, seul(e), pour expérimenter de nouvelles astuces.



Note : la prise rapide de bonnes habitudes est importante. À tout moment lorsque vous serez « solo » vous pouvez me solliciter pour questions et/ou retour d'expérience sur des situations d'appel.



ETAPE 4 : CLÔTURE ET PLAN D'ACTION

Objectif : faire un retour d'expérience et fixer un plan d'action à long terme.

Format : séance de synthèse de 1H00

Nous ferons le point sur comment vous avez vécu cette nouvelle approche de la prospection tout en traçant le chemin que vous devrez désormais emprunter seul(e).

Ce coaching ne se suffira jamais à lui-même pour assurer un développement commercial pérenne de vos activités. Il n'aura de sens que si vous capitalisez dessus à long terme, tout en affinant aussi bien vos techniques que votre stratégie, en fonction des résultats que vous obtiendrez.

Nous nous quitterons sur une synthèse des techniques, « trucs et astuces » de prospection et il vous appartiendra ensuite de poursuivre seul pour maintenir un « pipe » commercial volumineux et régulier ([voici d'ailleurs un article sur l'importance d'un pipe sain et pérenne](#)).

3. PÉDAGOGIE

Cette façon de procéder n'est pas contractuelle. Il va de soi que si votre compréhension ou vos attentes nécessitent de moduler différemment mes interventions, je privilégierai toujours votre apprentissage et l'obtention de résultats profitables à votre activité plutôt que le contenu de cette proposition.

En annexe de cette proposition, vous découvrirez les contenus de cours portant sur la « Qualification de prospects » et la « Prise de RDV par téléphone ». Vous aurez ainsi un aperçu détaillé des sujets que nous aurons passé en revue dans les 4 étapes ci-dessus.

4. VOTRE INVESTISSEMENT

	DESCRIPTION	UNITÉ	PU	QTÉ.	TOTAL
	COACHING PROSPECTION & PRISE DE RDV PAR TÉLÉPHONE Incluant 4 séances de travail et 2 séances coachées.	pers.	3'500.00 CHF	1	3'500.00 CHF
				TOTAL HT	3'500.00 CHF
				TVA – 7.7%	269.50 CHF
				TOTAL TTC	3'769.50 CHF



5. A PROPOS DE L'INTERVENANT – ERIC BERTIN

J'ai créé SCORE Management en tant que passionné de la Vente. Avec un V majuscule car pour moi la vente est loin des clichés que l'on s'en fait. Je considère la vente comme un concept, une philosophie de vie. Certes la vente doit être au service de la performance commerciale des entreprises, mais plus largement, elle s'avère redoutablement efficace autant dans les situations professionnelles que personnelles auxquelles nous sommes confrontés. La vente est avant tout une façon de communiquer ; s'enquérir du besoin, des motivations et des préoccupations de l'autre pour mieux le comprendre, mieux communiquer et donc mieux le convaincre. Aristote le disait mieux que personne :

« Si tu veux convaincre quelqu'un, utilise ses propres arguments »

J'ai débuté ma carrière commerciale dans une grande Maison de Vins de Bourgogne puis chez Nestlé Food et Nestlé Waters dans l'un des secteurs les plus exigeants qu'est la grande distribution et ses féroces négociations entre fournisseurs et distributeurs. J'ai également expérimenté des cycles de vente plus longs et plus complexes pour le compte d'IBM et ensuite dans le domaine du conseil technologique en rejoignant le groupe Altran pour en diriger un centre de profit.

Avec 17 années d'expériences et de résultats dans les domaines de la vente et du développement commercial, j'ai créé SCORE Management pour mettre au service des autres une vision simple, pratique et bienveillante de la vente. Au travers de prestations de conseil et de formation, j'entends démontrer que NON la vente n'est pas une vulgarité et que l'on ne s'improvise pas « vendeur » et que OUI la vente nécessite un savoir et des compétences techniques et humaines à la portée de tous pour générer un résultat rapide sur le terrain et dans les chiffres.



CE QUI FAIT LA FORCE DE MES INTERVENTIONS



Je m'immerge avec curiosité (et avec l'œil du client) dans votre univers et votre industrie pour comprendre les interactions et les enjeux entre vous et vos propres clients, mais surtout pour en maîtriser au mieux les terminologies et codes fondamentaux, gage de crédibilité et de légitimité face à vos collaborateurs.



Je pratique chaque jour depuis 2004 le métier de vendeur, et depuis 2012 pour mon propre compte. Ajouté à cela, je décortique régulièrement la littérature traitant du sujet pour ensuite expérimenter, confronter et distiller les techniques les plus efficaces.



Ma pratique quotidienne de la vente et mon contact avec plus de 500 vendeurs chaque année, me permettent d'avoir la réponse à toutes les situations rencontrées par vos collaborateurs sur le terrain. Je dis bien TOUTES. Dans 100% des cas. Série en cours...

MON AMBITION

Rendre sa noblesse à la Vente ! Et que le métier de vendeur soit pris comme un métier à part entière par le monde de l'entreprise. Pour être comptable, il faut un diplôme. Pour être agent d'assurance, il faut un brevet d'assureur. Alors pourquoi diable suffirait-il pour être vendeur, d'avoir la tchatche ou un gros carnet d'adresse ou être le plus expérimenté de l'entreprise ou les 3 à la fois ? La vente est un métier qui s'apprend. Mais seul un vendeur formé le sait et en tire quotidiennement les bénéfices.



6. RÉFÉRENCES CLIENTS

Qui d'autre que nos clients pour témoigner au mieux de l'efficacité de nos interventions. N'hésitez pas à nous challenger ! Demandez-nous des références et les coordonnées de nos clients afin de vous confirmer que vous êtes sur le point de faire le bon choix.





7. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Supports de cours :	Les supports de cours sont édités et distribués aux participants au format papier.
Logistique :	Dans le cadre d'intervention intra-entreprise, et sauf mention contraire décrite dans cette proposition, le client met à disposition des participants et du formateur une salle équipée de tables et chaises en nombre suffisant pour les participants, ainsi que d'un beamer et d'un flipchart.
Frais de déplacement :	Facturés au départ de Lausanne pour la Suisse Romande et au départ de Zurich pour la Suisse Allemande. Le calcul se base sur le prix CFF 2 ^{nde} classe. Sauf si autres dispositions particulières mentionnées dans la présente proposition.
Conditions de paiement :	À 20 jours à réception de facture. Facturation mensuelle des prestations du mois écoulé.
Conditions d'annulation et de report à votre initiative pour des interventions INTRA-ENTREPRISE :	<ul style="list-style-type: none">▪ L'annulation ou le report jusqu'à 20 jours ouvrés avant le début de toute prestation ne donne lieu à aucune pénalité.▪ L'annulation ou le report entre 11 et 20 jours ouvrés avant le début de toute prestation occasionne une facturation de 50% du prix de la prestation.▪ L'annulation ou le report dans les 10 jours ouvrés avant le début de toute prestation occasionne une facturation de 100 % de la prestation.
TVA :	7.7% sur les prestations de CONSEIL et FORMATION SUR MESURE. 2.5% sur les SUPPORTS DE COURS. Les cours collectifs sont exonérés de TVA.
Droits de reproductions, droits d'auteur et concurrence déloyale :	<p>Tout matériel remis par SCORE Management Sàrl vous appartient mais ne peut être communiqué à des tiers externes à l'entreprise.</p> <p>Toute personne, aussitôt qu'elle reçoit ou prend connaissance d'un matériel fourni par SCORE Management Sàrl, quel qu'il soit, est soumise au respect des droits d'auteur. Cette mesure continue de s'appliquer à toute personne physique qui quitterait l'entreprise mandante de SCORE Management Sàrl.</p> <p>Toute utilisation, reproduction ou transmission de ce que vous apporte SCORE Management Sàrl à des fins commerciales revêtant une forme de concurrence déloyale directe ou indirecte est interdite en application des Lois fédérales sur le droit d'auteur (art. 67 LDA) et sur la concurrence déloyale (art. 23 LCD).</p>
Acceptation CGV :	L'acceptation de cette proposition vaut acceptation des présentes CGV.

« IL N'EXISTE PAS DE FORTERESSE IMPRENABLE.
IL N'Y A QUE DES ATTAQUES MAL MENÉES »

-VAUBAN-



VOTRE PROGRAMME DE FORMATION

CONTENUS DE COURS



QUALIFICATION DE PROSPECTS

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">- Qualifier (décideurs, coordonnées et potentiel économique) la base de prospects.- Maitriser les outils et techniques permettant une qualification efficace.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">- Introduction à la notion de qualification vs prise de RDV.- Outils gratuits et payants pour obtenir facilement et rapidement de l'information.- Techniques de qualification : obtenir des informations stratégiques.- Création de scripts et accroches pertinents et naturels.- Exemples de scénarios de qualification.
Pédagogie	<ul style="list-style-type: none">- Exercices réels sur votre liste de prospects.- 50% de théorie / 50% de mise en pratique.- Support de cours, fiches et références.
Prérequis	Chaque participant doit se présenter à cette formation avec une liste d'au moins 100 prospects (idéalement entreprises non-clientes) pour en qualifier un maximum.



PRISE DE RDV PAR TÉLÉPHONE

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">- Pratiquer une prise de RDV par téléphone non-intrusive et non-agressive.- Transformer les interactions téléphoniques en RDV client à potentiel.- Savoir traiter les objections au téléphone et initier la première rencontre.- Faciliter la prise de RDV avec les prospects à fort potentiel.- Alimenter l'agenda des participantes avec des RDV de qualité.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">- Techniques de prise de RDV par téléphone : prendre un maximum de RDV de qualité.- Savoir se présenter et passer les barrages de secrétaires si nécessaire.- Accroche, proposition de valeur.- Création de scripts et accroches pertinents et naturels.- Vendre un RDV et éviter le piège de vendre l'entreprise.- Lever les objections et fixer le RDV.
Pédagogie	<ul style="list-style-type: none">- Exercices sur la liste de prospects identifiés en phase de qualification.- Prise de RDV réelle dans l'agenda des commerciaux pour alimenter leur activité.- 40% de théorie / 60% de mise en pratique.- Support de cours, fiches et références.
Prérequis	Suite à la phase de qualification, chaque vendeur aura reproduit la démarche entre temps et se présentera à cette formation avec une liste d'au moins 50 prospects pour prendre un maximum de RDV.