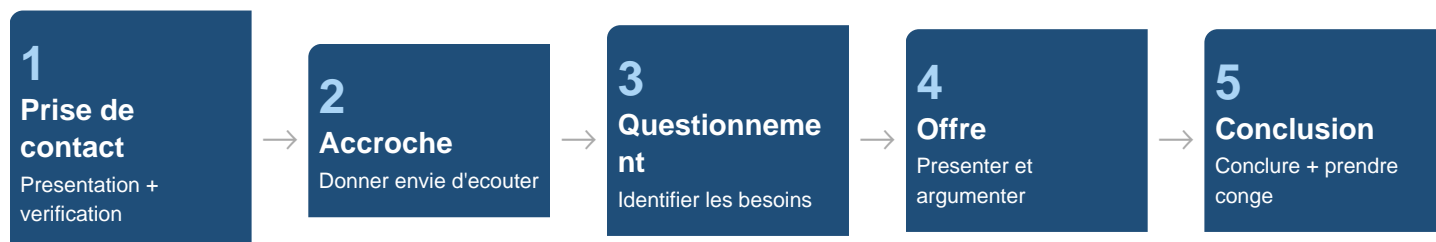


Memo — Appel sortant CVPRA

Structure d'un appel de vente PRA au telephone



1. Prise de contact

Se presenter, verifier l'interlocuteur

Formule type :

"Bonjour, je suis [prenom NOM], conseiller de vente PRA chez [concession]. Ai-je bien [M./Mme NOM du client] ?"

Si absent : noter l'heure et rappeler, ne pas laisser de message commercial.

A verifier :

- Nom et prenom du contact
- Fonction (chef d'atelier, gerant, acheteur...)
- Disponibilite (il n'est pas en intervention ?)
- Bonne concession appelee ?

2. Accroche

Donner une raison d'ecouter en 1 phrase

Principe :

Contextualiser l'appel avec UN element concret (saison, meteo, stock, promo).

Exemples :

"La vague de froid prevue la semaine prochaine va generer beaucoup de pannes batteries — j'ai une offre interessante pour vous." "Le printemps arrive, c'est la pleine saison des vidanges — je vous appelle pour anticiper votre stock de filtres." "J'ai une action promotionnelle ce mois-ci sur les plaquettes Brembo — je voulais vous en parler avant qu'elle se termine."

A eviter :

"Je vous appelle pour vous proposer des produits..." → trop vague, pas d'accroche.

3. Questionnement

Identifier les besoins avant de parler produit

Questions ouvertes (pour explorer)

- Quel est votre volume mensuel de vidanges / distributions / freinages ?
- Quels types de vehicules entretenez-vous principalement ?
- Comment gerez-vous votre stock de [produit] actuellement ?
- Avez-vous anticipe votre approvisionnement pour cette saison ?
- Chez quels fournisseurs commandez-vous habituellement ?

Questions fermees (pour valider)

- Vous avez encore du stock pour combien de temps ?
- Vous etes satisfait de votre fournisseur actuel ?
- Vous preferiez livraison J+1 ou J+2 ?

Regle d'or :

Ecouter plus que parler. Reformuler avant de proposer.

4. Presentation de l'offre + traitement des objections

CAB : Caractéristique → Avantage → Bénéfice client

C — Caractéristique	A — Avantage	B — Bénéfice client
<i>Ce qu'est le produit (spec technique, marque, ref)</i>	<i>Ce que ca fait (performance, qualite, dispo)</i>	<i>Ce que ca apporte AU CLIENT (securite, gain, simplification)</i>
<i>"Kit Gates 1.6 HDi (courroie + galets + pompe)"</i>	<i>"Remplacement simultane de tous les composants critiques"</i>	<i>"Votre client ne reviendra pas pour une reprise — vous proteges votre atelier et votre reputation"</i>

Objection courante	Reponse type
"C'est trop cher"	Ramener au cout unitaire ou a l'economie réelle du lot : "Sur 4 kits vous economisez X euros par rapport au prix unitaire"
"J'ai deja un fournisseur"	Valoriser la concurrence sur un point precis : "Je comprends, est-ce qu'il vous livre en J+1 sur toutes les references ?"
"Je n'ai pas de place en stock"	Adapter la quantite : "On peut commencer par un lot de 2 ou 3, juste pour couvrir vos prochaines semaines."
"Je vais y reflechir"	Relancer sur l'urgence : "L'offre est valable jusqu'au [date] — souhaitez-vous que je vous reserve les references ?"

5. Conclusion et prise de conge

Reformuler, confirmer, remercier

Reformulation :	<i>"Donc je vous envoie [X unites / X kits] de [reference], livraison [J+1 / date], a [prix] HT — c'est bien ca ?"</i>
RDV itinerant :	<i>"Je vais demander a notre vendeur itinerant de vous contacter pour passer vous voir — quels sont vos jours de disponibilite ?"</i>
Prise de conge :	<i>"Merci pour votre commande, M./Mme [NOM]. N'hesitez pas a m'appeler si vous avez besoin. Bonne journee !"</i>
Apres l'appel :	Saisir la commande, noter le suivi (RDV itinerant, relance, satisfaction).

A ne jamais dire	Bons reflexes
• "C'est pas cher" → dire : "C'est un excellent rapport qualite/prix"	• Sourire au telephone — ca s'entend
• "Je sais pas" → dire : "Je verifie et je vous rappelle"	• Appeler par son nom : "M. Dubois" (pas juste "Monsieur")
• "Y'a un probleme" → dire : "Il y a un point a clarifier"	• Prendre des notes pendant l'appel
• "Vous devriez" → dire : "Je vous conseille"	• Toujours proposer le RDV itinerant en fin d'appel
• Parler sans laisser le client s'exprimer	• Confirmer la commande par ecrit si possible