Lou BRAS Gwladys LOTH

CRA

1^{er} cas :

**Guide d'entretien
téléphonique**

Contact :		Réponses du commercial
Bonjour Monsieur ou madame, je suis Gwladys LOTH de l'agence X, je souhaiterai parler au directeur Mr Durand marketing est-ce possible ?	Très bien, je vous le passe.	Merci Monsieur ou Madame.

Raison de l'appel : Bonjour Monsieur, Gwladys LOTH de l'agence X, je vous appelle par rapport à la documentation que je vous ai envoyée au sujet de la nouvelle gamme de produits, avez-vous pris connaissance de cette nouveauté ?	Bonjour, je n'ai pas eu le temps de lire votre documentation, quels sont les produits que vous me proposez ?	Cette toute nouvelle gamme est composée de marqueurs sous forme de tube de dentifrice, des clés usb en forme de pique, des post it imitant le sparadrap etc,
--	--	--

Objectif de l'appel : Je serais disponible pour venir vous présenter cette nouvelle gamme lors d'un RDV. Quelles seraient vos disponibilités ?	Oui, je serais intéressé pour que vous veniez me présenter cette nouvelle gamme. Jeudi prochain à 14h cela me conviendrait parfaitement. NON je ne suis pas intéressé madame.	Très bien pour moi aussi. Je comprends que vous ne puissiez pas être intéressé par mes produits, mais vous ne les connaissez pas encore ! Accordez-moi quelques minutes pour vous les présenter, je suis sûr que vous seriez enchanté.
---	---	--

Congé Jeudi 20 septembre à 14h dans vos locaux, Je vous donne mes coordonnées en cas de problème. Je vous remercie, très bonne journée à vous.

2ème cas :

	Guide d'entretien téléphonique	
Contact : Bonjour Monsieur/Madame, Lou BRAS de l'agence X, pourriez-vous m'accorder un moment ?	Oui, sans soucis	Merci beaucoup
Si je vous contacte aujourd'hui, c'est que nous sommes en train de lancer une nouvelle gamme de produits publicitaires qui je pense pourrez vous intéresser si vous me laissez vous les détailler.	Oui, effectivement cela m'intéresse.	
Parfait, dans ce cas je vous propose de nous rencontrer afin de vous démontrer l'utilité de nos objets publicitaires. Quand seriez-vous disponible ?	X jour	
D'accord, c'est tout bon pour moi donc X jour dans vos locaux. Si besoin, voici mon numéro Merci de votre confiance et à bientôt.		

Objections : Le directeur marketing est en réunion

Réponse : D'accord, dites-moi quand il sera joignable, je le recontacterai

Je n'ai pas le temps de vous recevoir

Je comprends bien, Monsieur X, mais c'est pour cela que je vous téléphone afin de convenir un rdv avec vous.

Je ne trouve que les objets publicitaires sont inutiles

Vous ne les connaissez pas encore ! Laissez moi le temps de vous les présenter et de vous prouver leurs utilités.

J'ai encore des objets publicitaires en stock

Je comprends mais vous ne pensez pas qu'innover et de présenter des produits publicitaires différents améliorerait votre image ?

Je trouve que les objets publicitaires sont trop chers par rapport à la qualité

Ce n'est pas un problème, nous pouvons en discuter et prendre rdv pour vous prouver l'efficacité de nos produits.

Je n'ai vraiment pas le temps de vous recevoir

Je le comprend totalement. Dans ce cas, puis-je vous envoyer de la documentation par le biais de votre choix et nous nous recontacterons après ?

Je trouve que les objets publicitaires sont inutiles

Je peux comprendre votre point de vue mais permettez moi de vous prouver l'utilité de nos produits dans le cadre de votre entreprise.

J'ai encore des objets pub en stock

Je comprends mais ces produits sont une nouvelle gamme qui n'a rien à voir avec ce que vous connaissez déjà.

Je trouve que les objets pub sont trop chers par rapport à la qualité

Oui, je comprends que vous ayez un budget assez strict, cependant vous pouvez profiter du fait que comme cette gamme est nouvelle, ils sont à un prix de lancement et donc c'est avantageux.

2ème cas :