



Ors-immobilier

FORMATION 12  
PRISE DE RDV

## SOMMAIRE

1. Optimisation des performances téléphoniques
  - La voix et ses possibilités
  - Le langage verbal
2. Accueil téléphonique
  - Les grands principes
  - Les techniques à exploiter
3. Télé prospection
  - Pige et prise de rendez vous
  - Phoning pour recherche de biens
4. Exercices de groupe

---

---

---

---

---

---

---

---

## INTRODUCTION

- Dans notre métier tout le monde utilise le téléphone mais avec plus ou moins de bonheur.
- Les clients se renseignent par téléphone, les rendez vous sont pris par téléphone..
- La recherche d'infos sur les biens à vendre se fait par téléphone
- Nous passons presque 50% de notre temps au téléphone cela mérite de reprendre les grandes lignes de la communication avec cet outil.

---

---

---

---

---

---

---

---

## 1. OPTIMISATION DES PERFORMANCES TELEPHONQUES

*Définition : développer ses qualités d'expression vocales, dans le registre du langage et dans celui de la voix.*

---

---

---

---

---

---

---

---

## OPTIMISATION DES PERFORMANCES TELEPHONIQUES

### ● Les possibilités de la voix

Au tel c'est notre meilleur atout. Une voix peut nous séduire ou nous déplaire.

#### - Comment fonctionne la voix ?

Action du souffle sur les cordes vocales.

Respiration est un élément moteur de la voix.

#### - Travailler sa respiration ( par le ventre) recherche de décontraction

---

---

---

---

---

---

---

---

## OPTIMISATION DES PERFORMANCES TELEPHONIQUES

#### - Le timbre : La respiration profonde permet à la voix d'être posée. Une voix timbrée est une voix qui résonne. Résonance dans tt le corps. Importance de bien tenir son corps.

Exercice pour timbrer une voix : lire racine ou corneille à haute voix.

#### - Le débit et l'articulation : Objectif c'est d' être audible et bien prononcer les mots de notre message.

En général 180 mots /minute. Au tel ne pas dépasser 120 mots/minute

Exercice : Un chasseur sachant chasser doit savoir chasser sans son chien.

---

---

---

---

---

---

---

---

## OPTIMISATION DES PERFORMANCES TELEPHONIQUES

#### - Le ton et l'intonation: L'intonation est perçue avant les mots. C'est le moyen de mettre l'accent sur ce qui est important

Il faut moduler la voix, jouer avec les silences et les respirations.

#### - Le sourire : clef du succès téléphonique. Le sourire s'entend. Toute émotion se ressent au téléphone alors faites passer du bonheur.

---

---

---

---

---

---

---

---

## OPTIMISATION DES PERFORMANCES TELEPHONIQUES

### ● Le langage verbal

Phrase courte, effectuer un travail d'écoute de votre langage ( enregistrez vous ou demandez à un collègue de vous écouter afin que vous sachiez ce qu'il faut corriger)

Attention : le naturel revient au galop...

---

---

---

---

---

---

---

---

## OPTIMISATION DES PERFORMANCES TELEPHONIQUES

### - Surveiller son langage professionnel

Éliminez les onomatopées : heu, ben, mouais..

Supprimez les tics : voilà, quoi, c'est sur, c'est clair, OK...

Évitez le vocabulaire technique , les abréviations ou propre à notre métier

### - Manier correctement les temps

Différence entre l'imparfait et le conditionnel. L'un manque de précision et l'autre est la marque de la politesse.

---

---

---

---

---

---

---

---

## OPTIMISATION DES PERFORMANCES TELEPHONIQUES

### - Adopter la syntaxe juste

- Soyez positif : évitez les phrases négatives ( le négociateur n'est pas là mais, le négociateur est en visite actuellement puis je prendre un message)
- Soyez concis et précis

### - Respectez la politesse : le téléphone est un outil miroir. Les gens seront avec vous comme vous êtes avec eux. Restez calme, souriant en projetez une image sereine en toute circonstance.

---

---

---

---

---

---

---

---

## OPTIMISATION DES PERFORMANCES TELEPHONIQUES

- Mettre son interlocuteur à l'aise:
  - Marquer votre attention; ne laissez pas votre interlocuteur parler dans le vide.
  - Devancez les demandes : puis je vous passer sa collègue, puis je noter le message à transmettre?
  - Ne suscitez ni l'inquiétude ni le doute: donner une réponse qui vous engage
  - Ne donner pas l'impression à votre interlocuteur qu'il vous dérange : évitez de lui faire sentir que vous êtes occupé.

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2.L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Les grands principes de l'accueil
  - Être rapide : rien n'est plus irritant que l'attente téléphonique. Répondre avant la troisième sonnerie.
  - Être courtois : il est obligatoire de respecter les formules d'accueil et de prise de congé. Classiquement on dira : « NOBLIMO bonjour, véronique à votre service.. » et finir par « excellente journée ou soirée, merci de votre appel. »
  - Être efficace : satisfaire et rassurer alors que nous n'avons pas la réponse et que la personne demandée est rarement là.

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Les phases de l'accueil téléphonique :

1. Se présenter
2. Proposer ses services
3. Identifier clairement son interlocuteur
4. Mettre en attente
5. Ne pas oublier d'annoncer l'appel avant de le transférer

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

### CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE :

- décrocher à la dixième sonnerie ( pas + de 3)
- Laisser le combiné sur la table ou parler à la collègue en mettant la main sur le combiné sans utiliser la touche secret.
- Redemander les coordonnées à une personne qui a appelé trois fois dans la même journée

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

### La prise de messages :

1. Utiliser un cahier pour noter chaque appel de la journée
2. Nom+ tel portable et maison ou travail (insister pour avoir un numéro fixe), le bien pour lequel il a appelé ou le motif de l'appel, à qui cela s'adresse, le support de pub ( exemple de tableau ci après)

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

NOM +TEL	MESSAGE ou type de bien+lieu +prix	NEGO	SUPPORT PUB
Chavas 0293457689	Terrain Obernai. 120 000€	véronique	67

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Transmettre les messages au négociateur sur son portable en demi journée ou en cas d'urgence ( il est important de ressentir si la situation est grave ou pas) dès réception de l'appel
- Pour percevoir le degré d'urgence il faut être à l'écoute et très concentré sur son poste.
- Un poste d'accueil est crucial et seule une raison sérieuse peut faire que la responsable de l'accueil ne soit pas à son poste ( remplacement indispensable )

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Les techniques à exploiter
  - L'écoute active: en général on ne retient que 10% de ce qui est dit.  
Communication verbale se fait sur 7 niveaux :
    - Ce que je veux dire : on prépare ses arguments
    - Ce que je dis: trouver les mots qui vont traduire fidèlement
    - Ce que l'autre entend : comment l'autre reçoit les infos
    - Ce que l'autre écoute : son degré de disponibilité et d'attention
    - Ce que chacun comprend : après échange verbaux, questionnement, que reste t il?
    - Ce que l'autre retient : essentiel ou non?
    - Ce que l'autre retransmet : est ce fidèle ou modifié ?

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Les qualités de l'écoute:
  - la concentration
  - L'accessibilité
  - Le calme
- L'entretien actif:
  - La prise de notes : vérifier l'orthographe de nom car ce n'est pas agréable pour le négociateur de rappeler en prononçant un autre nom ( cela engage mal le dialogue commercial)

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

### LES REGLES D'OR

- Ne pas relâcher son attention: montrer son intérêt, s'intéresser à la conversation
- Contrôler la bonne compréhension de son interlocuteur en prenant des notes et en disant « je note »
- Poser des questions pour avoir toutes les informations nécessaires
- Ne pas s'éloigner du sujet et faire bref
- Ne pas interrompre brutalement son interlocuteur
- Choisir des phrases courtes et des mots précis

---

---

---

---

---

---

---

---

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Articuler et respirer pour ponctuer votre discours
- Rester concentrer: ne pas faire autre chose en même temps.
- S'isoler mentalement
- Sourire
- Respecter les proportions : 1/3 de « nous » et 2/3 de « vous »
- Utiliser les silences: ils sont indispensables à une bonne écoute
- Prendre congé poliment

---

---

---

---

---

---

---

---

## 3. TELE PROSPECTION

- Pige et prise de rendez vous
  - Relevez les annonces sur les journaux et vous appelez pour prendre un rendez vous.
  - POSTULAT DE BASE : ne vendez pas le mandat au téléphone. Chercher à prendre le rendez vous pour visiter.
  - Tenir à jour le fichier car vous avez besoin de rappeler plusieurs fois le même propriétaire afin d'obtenir un RV.

---

---

---

---

---

---

---

---

## TELE PROSPECTION

- Fractionnement des étapes du guide d'entretien.
- 1. Identification: ai je le bon interlocuteur?( qd on connaît le nom)
- 2. Présentation : Qui suis je? Quelle est mon entreprise ?
- 3. Compétence : Mon domaine d'intervention
- 4. Objet/problématique : Je suscite un besoin
- 5. Solution commerciale : ce que je propose
- 6. Rendez vous : choix en alternatif entre deux dates
- 7. Consolidation du rendez vous
- 8. Conclusion : au revoir

---

---

---

---

---

---

---

---

## TELE PROSPECTION

- Bonjour, je suis véronique RAUFFER de l'agence immobilière NOBLIMO à La Tour du Pin
- Je me permets de vous appeler car je viens de vendre « une maison » ou autre chose dans votre quartier .
- Pour cela nous avons passé de la publicité publicité et nous avons actuellement des personnes qui cherchent dans la même zon géographique que nous ne pouvons satisfaire.
- Je me permets de vous appeler afin de vous rencontrer pour visiter votre maison afin de reporté ces clients sur votre maison si les critères sont similaires.
- J'ai déjà un rendez vous demain à 17H dans votre village puis je vent vers 16H ou vers 18H ?
- Nous nous retrouvons chez vous au....., demain à 18H.
- Merci beaucoup et bonne soirée. Au revoir.

---

---

---

---

---

---

---

---

## TELE PROSPECTION

- LES PIEGES A EVITER
- Ne pas se présenter et se faire passer pour un particulier qui cherche une maison et ne se définir comme professionnel que sur place.
- Ne pas se laisser impressionné par les « agences s'abstenir »
- Ne pas parler du mandat au téléphone. A l'objection : « je la vend seul et je ne donne pas de mandat » la parade est simple : « je ne voulais pas parler de mandat pour le moment, ce qui est important est de visiter la maison pour voir si elle correspond à la demande que nous avons sinon cela ne sert à rien. Ce serait mieux d'en discuter de vive voix. Je suis demain dans votre commune....

---

---

---

---

---

---

---

---

## TELE PROSPECTION

### LES PLUS :

- L'humour
- Le sourire : Soyez agréable et détendu au téléphone
- La détermination : Ne lachez pas facilement même si on vous dit non. Cherchez à comprendre et revenez à la charge pour rencontrer le propriétaire.

---

---

---

---

---

---

---

---

## TELE PROSPECTION

- Phoning pour recherche de biens
  - *Objectif* : contacter chaque personne d'une ville, village ou quartier en leur demandant s'il connaissent quelqu'un qui vend un terrain ou une maison.
  - *Cf argumentaire ci joint.*
  - Faire une copie du bottin et noter le nom et numéro de tel sur la fiche d'appel ( constituer un fichier qualifié)

---

---

---

---

---

---

---

---

## TELE PROSPECTION

- Tel à n'importe quelle heure de la journée vous obtiendrez des résultats : la différence c'est la catégorie socio professionnel que vous touchez ( retraités, femmes au foyer la journée, les actifs le soir)
- LE SOIR de 17H à 20H30 ( prévoir minimum deux soirs par semaines pour de bons contacts.)

---

---

---

---

---

---

---

---

## TELE PROSPECTION

### ● Sur la fiche :

- Penser à noter l'heure ( si vous avez eu des infos, penser à rappeler à la même heure. Les gens ont des habitudes à identifier)
- Notez la valeur du contact : Donner une note.
- Zone « remarque » sera complétée avec soin.
- Stockez les fiches et saisissez sur une base de données comme « access ».

---

---

---

---

---

---

---

---

## TELE PROSPECTION

### ● LES RESULTATS :

- Le pourcentage se juge en fonction des appels aboutis ( en éliminant les appels échoués)
- Sur 100 appels : 50% d'absents, répondeurs, faux numéros..
- Sur les 50 restants : 4 infos environ

---

---

---

---

---

---

---

---

## EXERCICES DE GROUPE

Prendre un rendez vous  
sur la pige

---

---

---

---

---

---

---

---