FICHE RESSOURCE N°2
LE PLAN D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

La préparation d'un appel téléphonique représente 80 % de la réussite d'un appel.
La méthode CROC permet la construction d'un outil de communication nécessaire pour la prise de rendez-vous téléphonique (phoning) effectuée par le commercial. Elle donne une véritable structure à un entretien téléphonique et fait gagner du temps.

La méthode CROC

Phases de l'appel	Contenu
C de CONTACT	- Salutation - Contrôle du bon interlocuteur - Prénom, nom de l'émetteur et nom de l'entreprise
R de RAISON	Le prétexte pour appeler le client ou le prospect
O de OBJECTIF	Ce que l'appelant veut obtenir : une information, un rendez-vous, une vente, un paiement,…
C de CONCLUSION	- Reformulation - Remerciement - Salutation personnalisée

Les conseils des pros

- Prévoir des phrases courtes (15-20 mots)
- Articuler
- Adopter un ton dynamique, enthousiaste
- Ne pas parler trop vite
- SOURIRE (ça s'entend au téléphone)