

Mastora

Sales Academy

PROSPECTION ET ACQUISITION DE NOUVEAUX CLIENTS

04 Juillet 2025



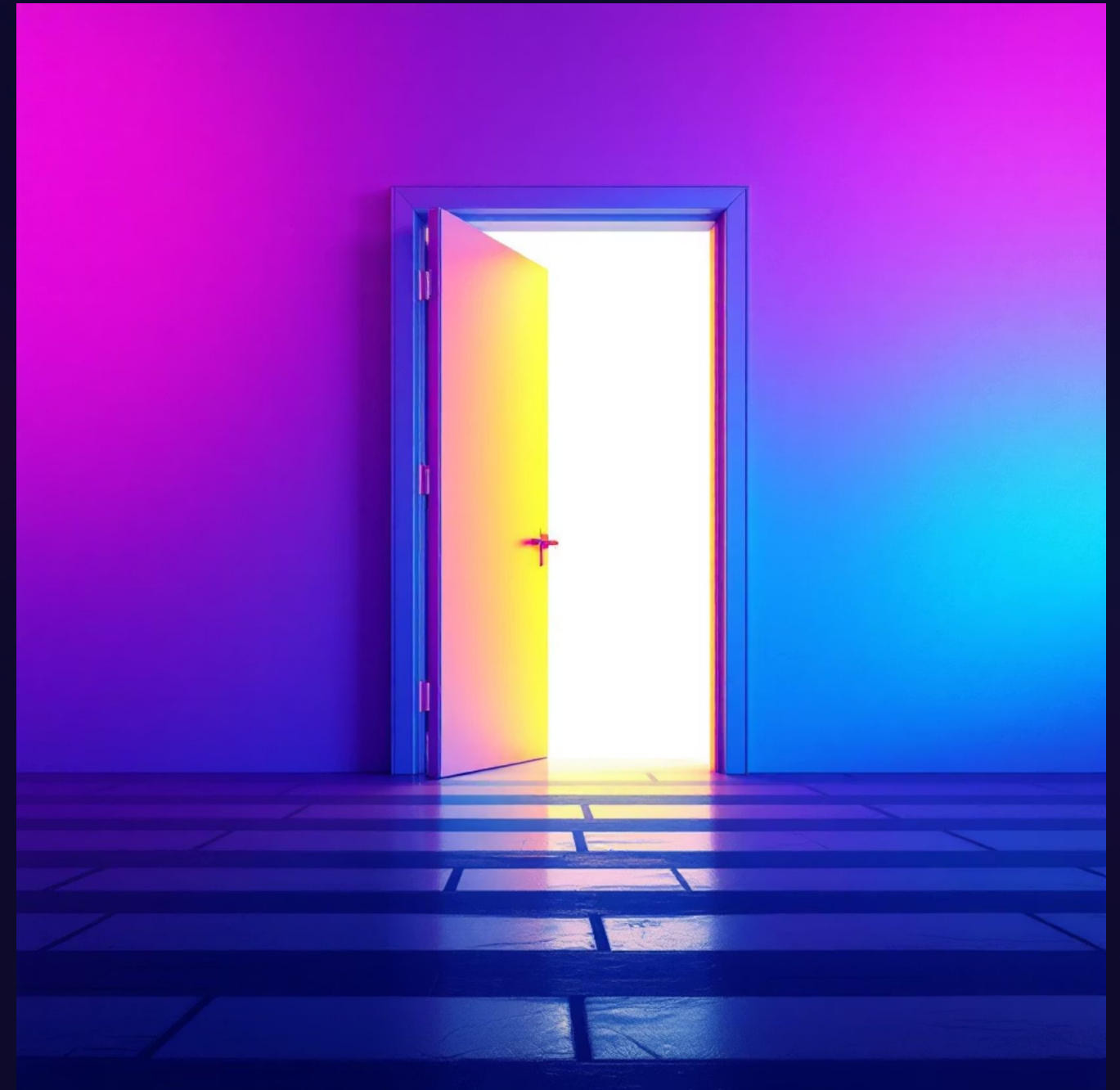


LE BARRAGE SECRÉTAIRE

Le barrage secrétaire représente un défi courant dans la prospection commerciale.
C'est cette personne qui filtre les appels et peut empêcher l'accès au décideur.

LE "BARRAGE" UNE OPPORTUNITÉ ?

Plutôt que de voir le barrage secrétaire comme un obstacle, nous pouvons le considérer comme une opportunité de créer une relation positive qui facilitera l'accès au décideur.



2 CAS DE FIGURES



Le barrage défensif

La secrétaire protège activement son responsable contre les sollicitations externes.



L'allié potentiel

La secrétaire peut devenir un facilitateur pour accéder au décideur si l'approche est adaptée.

Rallier la secrétaire à sa cause

Pour transformer le "barrage" en opportunité, il est essentiel d'adopter une approche qui valorise la secrétaire et crée une relation de confiance.



1. Appelez-les par leur prénom dès que possible

1

Notez leur prénom lors du premier contact

2

Utilisez-le naturellement dans la conversation

3

Cela crée immédiatement une relation plus personnelle

L'utilisation du prénom est une marque de respect et de reconnaissance qui peut considérablement faciliter les échanges futurs.

2. Valorisez leur rôle subtilement

Reconnaître l'importance de leur fonction dans l'organisation est essentiel pour établir une relation de confiance.

- Soulignez leur rôle clé dans l'organisation
- Montrez que vous comprenez leur position
- Évitez la flatterie excessive qui paraîtrait insincère



3. Créez de la connivence avec une touche d'humour ou de sourire vocal



Sourire vocal

Même au téléphone, un sourire s'entend et crée une atmosphère positive



Humour léger

Une remarque légère et appropriée peut détendre l'atmosphère



Connivence

Établir une relation de complicité facilite les échanges futurs



4. Posez une vraie question



Évitez les questions fermées qui se répondent par oui ou non



Posez des questions ouvertes qui montrent votre intérêt



Écoutez attentivement la réponse pour rebondir de façon pertinente

TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Savoir traiter les objections est une compétence essentielle dans le processus de prospection. C'est souvent à ce moment que se joue la réussite ou l'échec de votre démarche.



LES DIFFÉRENTES FAMILLES D'OBJECTIONS

Prix

"C'est trop cher pour notre budget actuel"



Besoin

"Nous n'avons pas besoin de ce service
actuellement"



Temps

"Nous n'avons pas le temps de changer de
fournisseur maintenant"



Engagement

"Nous sommes déjà engagés avec un autre
fournisseur"



LA MÉTHODE CRAC

COMPRENDRE

L'OBJECTION

Écoutez attentivement pour identifier la vraie nature de l'objection

REFORMULER POUR

VALIDATION

Assurez-vous d'avoir bien compris en reformulant l'objection

ARGUMENTER AVEC

PREUVES

Apportez des éléments concrets qui répondent à l'objection

CONCLURE

POSITIVEMENT

Terminez sur une note positive qui ouvre vers la suite

LA MÉTHODE CAP



COMPRENDRE LE BESOIN SOUS JACENT

Identifier ce qui se cache réellement derrière l'objection exprimée



ACCEPTER LA LÉGITIMITÉ DE

L'OBJECTION
Reconnaître que l'objection est valable du point de vue du prospect



PROPOSER UNE SOLUTION

ADAPTÉE
Offrir une réponse personnalisée qui répond au besoin identifié



EXERCICES PRATIQUES



EFFET WAHOO

Créer une première impression
mémorable qui suscite l'intérêt immédiat



ELEVATOR PITCH

Présenter votre offre de manière concise
et percutante en moins d'une minute



PROPOSITION RENDEZ-VOUS

Formuler une demande de rendez-vous
convaincante et difficile à refuser

OPTIMISATION PITCH

Un pitch efficace doit être:

- Concis et percutant
- Centré sur les bénéfices client
- Mémorable et différenciant
- Adapté à l'interlocuteur



DES QUESTIONS ?

N'hésitez pas à poser vos questions sur les techniques et méthodes présentées aujourd'hui.



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Nous espérons que cette formation vous aidera dans votre démarche de prospection et d'acquisition de nouveaux clients.

