Fiche mémo · Leçon 11 · 39 min

Préparer et mener un appel de prospection de dix minutes

Un appel de prospection utile dure dix minutes et se prépare en cinq, depuis la fiche compte : une raison tirée du signal, deux questions, une preuve, une demande de rendez-vous. L'ouverture annonce qui appelle et pourquoi, un refus se note sur-le-champ, et l'IA sert à répéter en mode vocal et à mettre la note en forme.

Objectifs

- Préparer en cinq minutes la trame d'un appel à partir de la fiche compte
- Dire une ouverture conforme en vingt secondes et répondre honnêtement à quatre objections
- Noter l'issue de l'appel et toute opposition dans la case Historique avant l'appel suivant

À retenir

- Un appel de dix minutes se prépare en cinq depuis la fiche compte : une raison tirée du signal, deux questions, une preuve, une demande de rendez-vous.
- Les vingt premières secondes disent qui vous êtes, pour quelle entreprise, pourquoi cette personne et combien de temps vous demandez, avec la liberté de refuser.
- Une objection reçoit une réponse honnête ; « comment avez-vous eu mon numéro ? » reçoit la source exacte et l'offre de ne plus être appelé.
- Un « ne m'appelez plus » est une opposition : elle se note avant l'appel suivant et vaut pour tous les canaux.
- L'IA sert à répéter à voix haute et à mettre vos notes en forme sans rien y ajouter ; elle ne passe jamais l'appel à votre place.

L'appel de dix minutes

1. **Ouverture, 20 s** — Qui vous êtes, pour quelle entreprise, pourquoi cette personne, combien de temps.
2. **Raison, 30 s** — Le signal de la fiche, daté et sourcé, puis la permission de continuer.
3. **Deux questions, 5 min** — Ouvertes, sur le problème probable. Vous écoutez et vous notez.
4. **Une preuve, 1 min** — Un cas comparable, décrit par secteur, taille et zone, avec un résultat défendable.
5. **La demande, 1 min** — Un rendez-vous de trente minutes, deux créneaux précis.
6. **La note, 2 min** — La case Historique remplie avant l'appel suivant.

Cinq minutes de préparation sur la fiche compte, dix minutes au téléphone, deux minutes de note juste après.

La demande à recopier

Demande à recopier **Tirer la trame de l'appel de la fiche compte**

```
Rôle : tu aides un chargé de développement à préparer un appel de prospection B2B de dix minutes.
Contexte : voici la fiche compte, sans aucune coordonnée, l'interlocuteur désigné par sa fonction : [collez les cases Le compte, Pourquoi lui, Le signal, Les faits vérifiés, L'angle et Le canal permis]. Notre offre en deux lignes : [offre]. Le cas client que j'ai le droit de citer : [secteur, taille, zone, résultat vérifiable].
Tâche : écris la trame de l'appel en cinq lignes : 1. l'ouverture (mon prénom, mon entreprise, la raison de l'appel, la durée demandée) ; 2. la raison, tirée du signal ; 3. deux questions ouvertes sur le problème probable ; 4. la preuve ; 5. la demande de rendez-vous avec deux créneaux.
Format : cinq lignes de 30 mots au plus. N'emploie que les faits de la fiche ; si un fait manque, écris [à vérifier]. Ajoute en dernier la phrase à dire si la personne refuse d'être rappelée.
```

Note : Relisez chaque fait de la trame contre la fiche. Une date ou un chiffre absent de la fiche sort de la trame, même s'il sonne juste.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Lire un script de trois cents mots, d'une traite, dès que la personne décroche. Un texte lu s'entend dès la deuxième phrase. La personne ne peut ni répondre ni corriger une supposition, et la première objection fait perdre le fil.	Apprenez l'ouverture et la phrase de refus mot pour mot ; pour le reste, une trame de cinq lignes et deux questions, dites avec vos mots.
Dire « c'est personnel » ou « une petite enquête » pour passer l'accueil. La phrase cache la nature commerciale de l'appel, que le code de la consommation impose d'annoncer vers un consommateur et que la loyauté impose partout. Découverte, elle ferme le compte pour longtemps.	Dites qui vous êtes, votre entreprise et le sujet en une phrase, puis demandez qui s'en occupe et le bon moment pour le joindre.
Répondre à « ne m'appelez plus » par « je vous envoie un petit mail alors ». Le refus vaut pour toute sollicitation, pas seulement pour le téléphone. Le courriel envoyé ensuite est une prospection après opposition.	Remerciez, raccrochez, notez l'opposition avec les mots de la personne dans la fiche et le CRM avant l'appel suivant, et retirez le compte de toute séquence.
Laisser l'IA « compléter » les notes d'appel pour qu'elles soient plus parlantes. L'IA comble les trous par ce qui est plausible : un budget, un nom, un besoin confirmé. La relance suivante part d'une supposition que l'interlocuteur n'a jamais exprimée.	Exigez « seulement mes notes » et « non noté » quand une information manque, puis relisez chaque ligne contre les notes, la ligne Opposition en premier.