

Appel Téléphonique

- *Présentation*
- *Motif*
- *Avantage*

Etre courtois et souriant

<i>Contact</i>	<i>Attirer l'attention, susciter l'</i>
<i>Raison</i>	<i>Intérêt, provoquer le</i>
<i>Objectif</i>	<i>Désir, passer à l'</i>
<i>Conclusion</i>	<i>Action</i>

Réponse par mail à un lead

- *Réponse rapide*
- *Objet accrocheur*
- *Message personnalisé*
- *Qualité de présentation*
- *Question ouverte en fin de mail*
- *Proposition systématique de RDV*
- *Formules de politesse*
- *Signature*

Barrage secrétaire

- *Naturel*
- *Courtois*
- *Souriant*
- *Employer prénom + nom*
- *Direct*
- *Utiliser le présent*
- *Impliquer la secrétaire, la valoriser*

Accueillir un client – Premier contact visuel

Objectif : établir un premier contact, instaurer une relation de confiance

Qualifier un prospect

- *Voiture possédée*
 - *Modèle*
 - *Version*
 - *Motorisation*
 - *Kilométrage*
 - *Mode d'achat (solde ?)*

- *Utilisation*
 - *Pro/ Perso*
 - *Kilométrage annuel*
 - *Type de trajets*
 - *Fréquence de renouvellement*
 - *Utilisateurs*
 - *Date du projet (Décidem ?)*