# NOS CONSEILS

## DANS QUELS DÉLAIS DOIS-JE appeler?

Internet implique l’immédiateté du traitement des demandes. Chaque demande de devis doit idéalement être traitée dans les 24h. Cela ne veut pas dire que le projet ne sera plus d’actualité si le contact qualifié est appelé au bout de 48h ou 72h, mais la statistique montre que le premier artisan qui répond a 50% de chance supplémentaire de remporter l’affaire. En effet, il est à l’origine de la description de la prestation donc même s’il est plus cher, la confiance compensera et le prospect y sera sensible.  
Au-delà de 48 ou 72 heures, un client qui n’a pas eu de retour va retourner sur Internet et chercher à nouveau un fournisseur. Vous risquez alors une inflation du nombre de concurrents.

## COMMENT DOIS-JE ME PRÉSENTER LORSQUE J’APPELLE UN Client QUE JE VIENS De recevoir ?

Nous vous conseillons de vous présenter comme conseiller en travaux,faisant suite à la demande d’informations que le client vient de faire sur le site.

« Bonjour, je suis Monsieur Michel, conseiller en travaux et je vous contacte suite à la demande d’informations que vous venez d’effectuer sur notre site Internet. Si vous avez quelques disponibilités, je vous propose de nous rencontrer pour faire le tour de votre projet et établir au mieux comment nous pourrions vous accompagner dans sa réalisation… ».

Le 1er appel sert à « vendre le rendez-vous », pas le produit. Eviter la tentation d’une déballe prématurée. Vous aurez l’occasion de présenter votre offre lors de votre rendez-vous.

## COMMENT DOIS-JE CONTACTER MON PROSPECT ?

Contactez votre prospect par téléphone exclusivement, ne privilégiez jamais l’e-mail : le taux de retour par ce biais est dix fois inférieur à une démarche de prise de rendez-vous par téléphone. L’e-mail peut servir à envoyer des informations complémentaires une fois le rendez-vous pris, ou simplement à confirmer à votre client que vous allez le contacter rapidement, dès que vous avez pris note de sa demande

## QUAND DOIS-JE CONTACTER MON PROSPECT ?

Matin, midi et soir. Rappelez-vous qu’il s’agit de particuliers : ils ne sont pas forcément disponibles pendant les heures de bureau, ayant eux-mêmes un travail et très souvent indisponibles aux même heures que vous. N’hésitez pas à les appeler le soir jusqu’à 20h ou le samedi entre 10h et 16h : vous répondez à leur demande, vous ne les dérangez donc pas si vous ne les contactez ni trop tôt le matin ni trop tard le soir. Rappelez-vous que la prise de rendez-vous doit se faire à un moment opportun de la journée, pendant lequel votre prospect est disponible pour vous écouter et réceptif à vos explications.

## QUE FAIRE SI LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE NE RÉPOND PAS ?

Si le numéro ne répond pas après plusieurs tentatives, n’hésitez pas à rechercher votre prospect sur des sites: ils peuvent vous fournir un autre numéro (fixe, portable, numéro Internet) sur lequel le prospect sera peut-être plus facile à joindre.