

Épreuve de phoning

Scripts : J'ai créé différents scripts pour les différentes réponses et situations possibles durant l'appel. Les voici :

1. Le numéro ne fonctionne pas ou n'est pas/plus attribué : En informer l'établissement via le site.
2. Le numéro fonctionne et un individu répond à l'appel : Dans ce tableau j'ai choisi une méthode de lecture spécifique mais dans laquelle je me retrouve très bien. Après avoir dit quelque chose j'attends la réponse de mon interlocuteur, lorsque sa réponse est positive pour moi je lis la suite dans la colonne OUI, lorsqu'elle est négative je rebondit, collecte certaines informations quand c'est nécessaire et je remercie pour le temps que l'on m'a accordé avant de dire au revoir en souhaitant une bonne journée.

Émetteur	« Bonjour, vous êtes bien [nom de l'étudiant] ?	
Répondant	OUI	NON
Émetteur	« Très bien, je m'appelle Maëva Papelard, je suis étudiante en Techniques de commercialisation à l'IUT de Montpellier, auriez-vous une minute à m'accorder ? C'est au sujet d'une enquête réalisée par le ministère, l'OSIPE et L'IUT »	D'abord demander si le répondant connaît l'étudiant que l'on souhaite appeler : « D'accord, veuillez m'excuser du dérangement, connaîtrez-vous la personne que je souhaite joindre? » Si oui : « Pourriez-vous me transmettre ses coordonnées ? Ces informations sont confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre de cette enquête. Assurez-vous → le répondant donne les informations demandées. On le remercie en lui souhaitant une bonne journée et en le remerciant pour le temps accordé. → le répondant n'a pas cette information. On le remercie en lui souhaitant une bonne journée et en le remerciant pour le temps accordé.
Répondant	OUI	NON
Émetteur	Très bien, je vous remercie pour cela. Nous réalisons un suivi 18	Quelque soit la raison de l'objection après l'avoir demandée :

	<p>mois après l'obtention de votre diplôme afin de vérifier que les formations proposées répondent bien aux exigences du monde professionnel et favorisent une bonne insertion professionnels aux anciens étudiants de l'IUT. Vous avez dû recevoir un mail avec un lien vers le questionnaire. L'avez-vous vu ou rempli ?</p>	<p>D'accord, je comprends, alors je vais simplement vous communiquer les informations essentielles ; vous avez normalement reçu un lien vers une enquête concernant vos études. Si vous le voulez bien votre réponse serait vraiment précieuse pour nous.</p> <p>Je ne vous prends pas plus de temps, je vous souhaite une agréable journée, au revoir</p>
Répondant	OUI	NON
Émetteur	<p>Et bien c'est parfait, je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête, c'est très important pour nous et les futurs étudiants de l'IUT. Je vous souhaite une agréable journée.</p>	<p>→ le répondant ne l'a pas vu : « je vous invite à vérifier votre boîte mail, maintenant ou ultérieurement. Si après vérification vous ne trouvez pas ce mail je vous invite à joindre Mr Vincent Velay au 06 56 73 84 32. Merci pour votre temps et bonne journée à vous. »</p> <p>→ le répondant ne l'a pas reçu : « Votre adresse email est-elle bien ...@... ? »</p> <p>Si oui : Très bien, le mail s'est peut être perdu dans les spam, nous nous assurerons de bien vous le renvoyer s'il ne s'y trouve pas. Merci pour votre temps et bonne journée à vous.</p> <p>Si non : « Je comprends donc d'où viens le problème, je modifie mes informations et le mail vous sera renvoyé dans les plus bref délais. Merci beaucoup et bonne journée à vous. »</p> <p>→ le répondant n'a pas souhaité</p>

		<p>répondre : Puis je savoir pourquoi vous n'y avez pas répondu ?</p> <p>Quelque soit la réponse : Je comprends cela, cependant votre réponse est essentielle pour nous et permettrait d'aider de nombreux futurs étudiants. Si votre temps le permet je vous invite à y répondre, ce serait vraiment aimable de votre part. Merci beaucoup et au revoir.</p>
--	--	---

J'ai utilisé une méthode précise lors de mes appels qui suit ces étapes :

- 1. Vérification de l'identité de la personne contactée**
- 2. Introduction**
- 3. Rappel de l'objectif**
- 4. Relance**
- 5. Insistance sur l'importance**
- 6. Conclusion**

Ou pour reprendre le cours la méthode C.R.O.C, une méthodologie de télémarketing qui permet d'organiser un script d'appel commercial avec une structure bien précise afin de gagner en efficacité.

L'acronyme de CROC signifie :

- C pour prise de Contact : Il faut commencer la prise de contact par une vérification de l'identité de son interlocuteur ainsi qu'une formule de politesse, puis se présenter.
- R pour Raison de l'appel : On expose ensuite clairement la raison et le motif de l'appel téléphonique à son interlocuteur.
- O pour Objectif de l'appel : On définit l'objectif de l'appel, ce que l'on souhaite pour la suite
- C pour Conclusion de l'appel : On reformule les réponses afin d'avoir une confirmation. Enfin, on prend congé de l'entretien avec une formule de politesse.