

### L'OBJECTIF DE L'APPEL

Obtenir un rendez-vous

Obtenir le nom du bon interlocuteur

Cibler les entreprises susceptibles d'être intéressées par votre profil

### AVANT L'APPEL

Informez – vous sur l'entreprise ( Aidez-vous de la fiche d'information sur l'entreprise)

Sachez répondre aux questions suivantes :

Quelles sont mes atouts pour cette entreprise, ce poste, quelle est mon expérience dans ce secteur...

### PREPARATION MATERIELLE

- Cahier, stylos, agenda
- Liste des entreprises avec les informations nécessaires
- Argumentaires, tableau réponse aux objections
- Plan Paris et banlieue
- Informations sur la formation

### PREPARATION PHYSIQUE ET MORALE

#### Morale

Esprit positif

Tempérament de fonceur

Se concentrer

Etre organisé et méthodique

#### Physique

Une voix tonique, souriante et sûre

Parler calmement et au présent

Utiliser un vocabulaire clair, riche, précis et convainquant

### AVANT DE DECROCHER

Relisez votre argumentaire

Si c'est un deuxième appel, vous devez connaître le nom de votre interlocuteur : mettez-vous en mémoire ce que vous savez déjà sur lui et à quel stade vous en êtes de votre contact

Sachez ce que vous voulez obtenir : le nom du décideur ou un rendez-vous

### VOUS DECROCHEZ

- Souriez, tout s'entend au téléphone
- Présentez vous distinctement comme un professionnel qui a une démarche personnelle
- Ayez un discours positif et coulant
- Ecoutez ses réponses et prenez-les en notes
- Laissez respirer la personne, jouez sur les silences
- Utilisez l'humour si besoin et gardez le cap sur l'objet de votre appel tout en tenant compte de ce qui vous a été dit
- Sachez qu'un décideur sur trois accepte un rendez-vous et que pour avoir un décideur, on peut appeler jusqu'à cinq fois. Pour atteindre le plus facilement les décideurs, c'est souvent tôt le matin ou en fin d'après midi

## L'ARGUMENTAIRE TELEPHONIQUE

Afin de faciliter votre démarche, voici un exemple d'argumentaire téléphonique.

Nous vous conseillons de vous y tenir dans un premier temps, ensuite vous pourrez le reformuler par écrit en utilisant votre propre vocabulaire.

Bonjour, (votre nom et votre prénom). Je souhaite m'entretenir avec ( le responsable du service.....) s'il vous plaît.

Je vous le passe

C'est à quel sujet ?

Il est absent, occupé

- Je souhaite lui soumettre une proposition de candidature pour un poste.

- A quel moment puis-je l'appeler ?
- Noter si date et heure de rappel
- Je demanderai Mr ?

Je vous le passe

Ca ne l'intéressera pas  
( Voir la réponse aux objections)

Bonjour, je me présente.....

Je suis .....et je souhaite vous proposer ma candidature.

Connaissez-vous ce type de contrats et ses avantages ?

Oui

Non

Ce que je vous propose, c'est de nous rencontrer afin de vous présenter en détails les différents avantages que vous aurez à embaucher un .....

Ce que je vous propose, c'est de nous rencontrer afin de vous présenter en détails les différents avantages du contrat de professionnalisation

Oui

Non

Quel jour vous convient le mieux ?

Notez date, heure et précisez l'adresse

Si besoin mais faute de temps, lui proposer de lui envoyer votre CV, un descriptif du contrat de qualification et le programme de formation afin d'étudier votre candidature

Je vous remercie et vous souhaite une bonne journée. Au.....(date) à.....(heure)

## LA REPONSE AUX OBJECTIONS

### OBJECTIONS

Ca ne m'intéresse pas

### REPONSES

Pour quelle raison ?

Envoyez-moi votre CV

Pour quelle raison ? Avez-vous des projets en matière de recrutement ?  
Si oui, demandez la description du profil.

Nous sommes une trop petite structure

Quel est votre effectif ?  
L'alternance convient parfaitement aux structures telles que la votre.

Je n'ai pas le temps de vous former

Je suis autonome, j'apprends très vite et je suis déjà opérationnelle sur toutes les tâches classiques d'assistantat  
Par ailleurs, le centre de formation nous forme dès la première semaine aux outils de bureautique pour nous permettre d'être opérationnels d'emblée.

Vous êtes trop jeune, Vous manquez d'expérience

Je suis jeune en effet mais dans mes précédentes expériences, on m'a félicité de ma maturité.  
Je m'adapte facilement  
Je m'intègre rapidement dans une équipe  
J'ai acquis de l'autonomie dans le travail à la fac  
Je ne demande qu'à apprendre, j'apporte un regard nouveau...

Nous sommes complets

Avez vous actuellement des contrats de qualification ?  
Quel type de formation ?  
Si Bac ou BTS, comparez le rythme d'alternance, le niveau d'étude, l'âge, la durée du contrat...

Je travaille avec un autre centre

Je comprends que vous souhaitiez rester fidèle à un mode de fonctionnement cependant je vous propose de faire une comparaison. De plus, je pense que ce sont les jeunes qui font la différence, c'est pourquoi je vous propose de venir vous rencontrer pour vous exposer ma candidature

L'alternance ne me convient pas

Pour quelle raison ?  
Nous sommes 70% de notre temps en entreprise, vous nous versez un salaire correspondant à 65% du SMIC et vous bénéficiez de 100% d'exonération des charges patronales.