

Titre : Suscitez davantage de réunions
SKU : 42011
Version : 22 mars 2023

David Richman : Chaque appel téléphonique à un prospect peut au moins déboucher sur un rendez-vous. Nous pensons que les appels téléphoniques relèvent d'un véritable art et que plus vous vous améliorez dans ce domaine, plus vous avez de chances de convertir les appels en rendez-vous. Nous utilisons trois métaphores sportives pour présenter ce que nous pensons être les compétences fondamentales associées à cet art. Pourquoi des métaphores sportives ? Tout d'abord, le téléphone est aussi proche du sport que vous pourrez l'être dans ce domaine. Deuxièmement, comme pour tous les sports, si l'on travaille les fondamentaux, on peut finir par maîtriser la discipline.

Notre première métaphore vient du monde du tennis. Il existe une position spécifique au tennis qui fait référence au moment où le joueur s'apprête à recevoir un service : les jambes sont écartées, les genoux sont fléchis et le joueur est sur la pointe des pieds. Vous êtes prêt à bondir dans n'importe quelle direction. Cette position est connue sous le nom de « position d'attente ». La position d'attente est essentielle au tennis et au téléphone pour répondre à toutes les questions pouvant surgir lors d'une conversation avec un client potentiel. La position d'attente exige de maintenir un état d'équanimité, c'est-à-dire d'être bien ancré tout en restant attentif. Il y a trois mots à retenir pour entrer dans un état d'équanimité et conserver cet état :

- **Calme:** Quoi qu'il arrive, gardez votre calme.
- **Confiant:** Il est peu probable que votre interlocuteur en sache plus que vous sur les questions financières.
- **Curieux:** Au lieu de vous demander ce que vous pouvez dire pour avoir l'air intelligent, demandez-vous plutôt : quelles questions poser pour en savoir plus ?

Notre deuxième métaphore est issue des arts martiaux. Comme la plupart des choses dans la vie, les arts martiaux peuvent être placés sur un spectre. Le karaté se situe à une extrémité du spectre et, pour simplifier, le judo à l'autre extrémité. Le karaté consiste à bloquer, frapper, contrer, bloquer, frapper... tandis que le judo consiste à utiliser l'élan d'une autre personne pour la faire avancer dans la direction où elle se trouve déjà. Appliquons cette métaphore à une conversation.

Imaginez que vous appeliez Juan et que vous lui demandiez : « Alors, comment vous sentez-vous dans le contexte financier agité d'aujourd'hui ? » Il répond : « Je me débrouille très bien. J'ai tout en liquidités en ce moment. Je pense que ce monde devient fou. » Quelle serait votre réponse ? Karaté ou judo ? Une réponse de type karaté pourrait ressembler à ceci : « Vous avez tout en liquidités ? Vous passez à côté des belles opportunités qui se présentent en ce moment sur le marché. » Vous entendez ? Blocage puis coup de poing. Une réponse de type judo consisterait à aller dans le sens de Juan, à faire avancer la conversation dans la direction qu'il a déjà prise. Vous pourriez lui dire : « Juan, je suis d'accord. Ce monde devient fou. » Qui pourrait être en désaccord ? D'ailleurs, en utilisant le même vocabulaire que vos clients, ils vous apprécieront d'autant plus.

Mais je ne voudrais pas que vous affirmiez seulement que ce monde est fou, ce qui nous amène à notre troisième métaphore sportive, tirée du football américain. Que recherche un running back après avoir reçu le ballon du quarterback ? Qu'est-ce que les joueurs de ligne offensive essaient de créer pour le running back ? Le running back cherche à gagner du terrain à travers l'espace créé par la ligne offensive. Trouver l'espace est le meilleur moyen de gagner du terrain pour un running back. Supposons que vous soyez le running back, ne serait-il pas génial d'obtenir de l'aide au téléphone pour gagner du terrain ? Eh bien c'est le cas ! Ce sont les questions que vous posez et les questions suivantes bien réfléchies qui deviennent votre ligne offensive et qui peuvent vous aider à gagner du terrain et à progresser de manière productive dans vos échanges. C'est la raison pour laquelle les scripts échouent si souvent, car ils présupposent que vous savez déjà dans quelle direction aller. Comment savoir où aller si l'on ne comprend pas ce que pense l'autre personne ?

Malheureusement, aucune de ces métaphores ne fonctionnera si vous n'acceptez pas votre allié le plus puissant dans une conversation, en particulier au téléphone. Je parle de la pause. Du silence émerge la vérité. Au lieu d'essayer de combler le silence, penchez-vous en arrière et faites une pause, ne la considérez pas comme une interruption de la conversation. Il s'agit en fait de réaffirmer au prospect que son processus de réflexion a de la valeur. Pratiquez et affinez votre approche en matière d'appels de suivi. Après chaque conversation, posez-vous quatre questions :

- Un : Ai-je donné l'impression d'être calme, confiant et sincèrement curieux ?

Deux : Mes réponses étaient-elles de l'ordre du karaté ? Si c'est le cas, comment aurais-je pu être plus proche du judo ?

- Trois: Mes questions de suivi ont-elles été de bons moteurs pour faire avancer la conversation ?

Quatrièmement, ai-je profité du pouvoir de la pause ?

- Fin de l'enregistrement -