

Mike fait la Pige



Introduction :

Cette manière consiste à démarcher par téléphone des personnes ayant déposé une petite annonce de vente de leur bien sur les sites internet réservés aux particuliers. Chaque appel a en général une durée moyenne inférieure à deux minutes.

J'ai scindé mon approche en deux phases. La première a pour but de synthétiser ma démarche auprès de mon interlocuteur afin d'en faciliter la compréhension. Celle-ci débute par une phase d'accueil et de présentation, ensuite je marque mon intérêt pour l'annonce et enfin je propose un rendez-vous afin de visiter le bien. La seconde phase est axée sur la manière de traiter les objections au téléphone.

a) Le script

Lorsque j'organise une campagne d'appels, je privilégie le moment où je suis dans une dynamique positive, peu importe l'horaire car le téléphone est un amplificateur d'émotion et mon interlocuteur peut ressentir dans quel état d'esprit je me trouve.

Je débute l'échange par une question simple : « *Bonjour, je vous contacte au sujet de votre bien à vendre, est-il toujours disponible à la vente ?* ». Cette première phrase contient deux objectifs. Tout d'abord, j'installe mon interlocuteur dans une démarche positive car il va certainement répondre oui. Ensuite, puisque je ne me suis pas encore présenté, je considère sa réponse comme étant juste. Lorsque je ne pratiquais pas l'approche dans cet ordre, c'est-à-dire en débutant par une présentation en tant que professionnel, j'ai eu plusieurs fois des remarques fausses où l'on m'indiquait que le bien était vendu, alors que c'était simplement qu'ils ne souhaitaient pas passer par un professionnel.

Ensuite je me présente en tant que professionnel de l'immobilier, spécialisé dans le type de bien qu'ils proposent à la vente. Je partage mon objectif de rencontre et je pose à la suite une question choisie. Par exemple : « *Je souhaite vous rencontrer afin de visiter votre bien mais avant cela j'ai des questions à vous poser, je souhaite notamment savoir...* »

Ces premières questions sont essentiellement des questions de type fermées entraînant une réponse brève. Elles concernent une information qui n'est pas mentionnée dans l'annonce, ni

visible sur les photos. Je peux demander dans quel état sont les pièces qui ne sont pas montrées en photo sur la publicité, ou bien quel est précisément la situation du bien. Cela me permet de rajouter une marque d'intérêt dans mon message. Ainsi, j'obtiens dans la plupart des cas la réponse à ma question, parfois suivie d'une question ou d'une objection.

b) Le traitement des objections

Celles-ci font pleinement parties de mon quotidien, ainsi je les appréhende sereinement en appliquant une chronologie dans leur traitement.

Je vais tout d'abord faire préciser le propos, ceci afin d'essayer d'en identifier les causes. Si un client m'indique qu'il ne souhaite pas passer par une agence, je vais lui demander quelles sont les raisons qui justifient ce choix. La réponse va me permettre de personnaliser ma réponse et mon argumentation.

J'accepte immédiatement la décision d'une manière sérieuse et sincère. Si par exemple, il m'indique qu'il ne souhaite pas me rencontrer car il a déjà confié son bien à trois agences et qu'il n'en veut pas plus, je vais répondre que je comprends et que si j'étais à sa place, j'aurais la même réaction que lui. Cette acceptation me permet d'apaiser les échanges et je peux ainsi poursuivre la discussion. Lorsqu'une personne objecte, son niveau de stress augmente. Je pense que sans cette acceptation, la communication lors des échanges futurs risque de rapidement se dégrader.

Ensuite j'essaie de l'isoler, c'est-à-dire de voir si c'est le seul point qui nous empêche de nous rencontrer ? Ceci afin de voir si je n'ai pas d'autres remarques à traiter.

Je propose tout de même une rencontre sans engagement en essayant de proposer une information qui est susceptible de l'intéresser comme par exemple : « Souhaitez-vous connaître le prix des derniers biens vendus dans votre quartier ? »

Il me paraît essentiel de ne pas couper le lien avec l'interlocuteur même si je ne suis pas d'accord avec ses propos. Je reste à l'écoute et j'essaie de conserver une intonation avec un rythme posé afin de fluidifier les échanges. Pour prendre un rendez-vous, je pense qu'il ne faut pas trop argumenter au risque de produire l'effet inverse de celui escompté. En effet, pourquoi un prospect me rencontrerait-il alors qu'il a déjà les réponses à toutes ses

interrogations ? Ainsi lors de cet exercice, il m'arrive très fréquemment d'indiquer à mon interlocuteur que je lui préciserai tout cela lors de notre entretien physique.

Bon phoning !