|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Script téléphonique |  |  |

# Script : Le client appelle le représentant.

Bonjour/Bonsoir!

(selon la culture professionnelle)

Merci d’avoir appelé <Nom de l’entreprise>.

Je m’appelle <Nom du représentant/directeur>.

Comment puis-je vous aider?

(écoutez la demande du client et prenez des notes)

Bien sûr, je me ferai un plaisir de vous aider.  
Puis-je demander à qui je parle ?

(nom complet du client)

Merci !

(Fournissez les informations disponibles à l’appelant en fonction de ses besoins. Demandez d’effectuer un suivi.)

Avez-vous déjà utilisé l’un de nos services, ou est-ce que vous appelez pour la première fois ?

(écoutez et prenez note des rétroaction et de l’expérience précédente)

Merci de patienter un instant, je reviens vers vous avec plus d’informations.  
Quel est le meilleur moment pour vous joindre ?  
Pourriez-vous me communiquer vos disponibilités ?

(écoutez et prenez note des disponibilités et des échéances)

Merci ! Quel numéro dois-je appeler ?

Pouvez-vous également me donner votre adresse de courriel?

(préciser de quelle façon vous avez l'intention de l'utiliser)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Script téléphonique |  |  |
|  |  |  |  |

Y a-t-il autre chose que je puisse faire vous aider?

Merci beaucoup d’avoir appelé <Nom de l’entreprise>.

Une fois encore, je suis <Nom du représentant/directeur>.

N’hésitez pas à communiquer avec moi au <Numéro de téléphone>.

Nous sommes à votre disposition de <9 h> à <21 h> du lundi au samedi/7 jours sur 7/<Vos heures de travail>.

Nous apprécions vraiment l'intérêt que vous portez à nos services et nous nous engageons à répondre à vos attentes. Nous vous contacterons prochainement avec plus d’informations.

Passez une bonne journée !

•••

# Script : Appel de suivi du représentant au client

Bonjour/Bonsoir!

(selon la culture professionnelle)

Ici <Nom de l’entreprise>

Ici <Nom du représentant/directeur>.

Ce message s’adresse à <Nom du client> à propos de votre demande du <Date de l’appel précédent> concernant <Sujet>.

Je vous appelle avec plus d'informations et j'aimerais m’entretenir avec vous pour discuter des détails lorsque vous serez disponible.

Merci de communiquer avec nous au <Numéro de téléphone> à votre meilleure convenance. Nous sommes à votre disposition de <9 h 00> à <21 h 00> du lundi au samedi/7 jours sur 7/<Vos heures de tâche>.

J'espère avoir de vos nouvelles bientôt. Passez une excellente journée !

•••