

Auteur : AISSAOUI LUDIVINE Titre : Coach qualité Approbateur : LECHEVIN GREGORY Titre : CQF	SFAM	
Date de création : 14:10 Date de diffusion : 14:10 Version : 10	Annexe 5 : Book TDO	Page 1 sur 2

**Je ne suis pas intéressé (en début d'appel):**

*Laissez-moi vous expliquer l'offre en quelques instants, je vous explique rapidement et vous me direz ce que vous en pensez...(puis enchaîner)*

**Je ne veux pas vous donner mon IBAN:**

**Creuser l'objection afin de déterminer le réel frein du client :**

*Si le client ne souhaite pas communiquer son iban par téléphone :*

*« Soyez rassuré, je vais vous envoyer un SMS totalement sécurisé qui reprendra vos coordonnées et c'est vous qui gardez la main sur la validation de cette offre. »*

*Si le client ne souhaite pas communiquer son iban par peur de prélèvement :*

*Comme je vous le disais vous allez recevoir un versement de 30€ maintenant sachez que lors du recontacte dans 20 jours par mail pour par téléphone, si vous ne souhaitez pas continuer avec nous aucun prélèvement ne sera effectué sur votre compte. De plus cet IBAN servira pour effectuer des versements si vous avez besoin de vous faire rembourser l'un de vos appareils pendant ce mois offert.*

**Je suis en vacances :**

*Justement, profitez de l'occasion ! Je vous offre un mois de protection. Imaginons, demain vous êtes en terrasse et vous vous faites voler votre appareil photo, vous m'appelez et je vous prends en charge.*

**Je n'ai pas le temps :**

*Laissez-moi vous expliquer l'offre en quelques instants (puis enchaîner)*

**Vous êtes qui ? :**

*« Nous sommes une société Française, avec plus de 6 millions de clients et leader sur le marché de l'assurance.*

## Quels services ?

« Je vous couvre sur tous les tracés de la vie quotidienne comme, la casse, le vol l'oxydation, en tous risques toutes causes. Nous sommes également la seule société d'assurance à couvrir la négligence car nous prenons en charge la perte.»

*Enchaîner sur une mise en situation personnalisée en fonction de la typologie du client.*

Cible jeune : Smartphones : Je vous appelle sur quel modèle de portable ?

Cible mature et seniors : Multimédia (appareil photo tablette etc.)

## Je suis déjà assuré :

*Quelle est votre assurance actuelle ? (...) En effet, votre assurance habitation est très complète. Je connais bien l'étendue des garanties, je vous conseille d'ailleurs de la conserver. Aujourd'hui je vous propose de tester mon offre pour pouvoir comparer et nous ferons le point ensemble lors du recontact (Appuyer sur les spécificités SFAM telles que : Prise en charge de la négligence, aucune exclusion de garantie...)*

## Je n'en vois pas l'intérêt !

*« Vous avez tout à y gagner. Le but est de tester notre offre, de se faire connaître grâce au bouche à oreille.*

*Vous nous testez pendant 30 jours, vous en parlez autour de vous et dans 20 jours je vous recontacte soit par mail soit par téléphone et nous ferons le point. »*

## C'est une arnaque ?

*Pour éviter cette objection, il faut apporter les éléments de l'offre au fil de l'appel et ne pas tout débiter d'un seul coup.*

*« Je comprends votre étonnement, mon offre reste assez exceptionnelle ! Nous sommes effectivement les seuls à proposer une aussi large couverture en prenant en charge la casse, le vol l'oxydation, en tous risques toutes causes ainsi que la perte »*

*« Je comprends votre étonnement, mon offre reste assez exceptionnelle ! Habituellement on vous propose de vous engager pour profiter d'un mois offert. Pour cette offre, c'est le contraire. Vous profitez du mois offert avant de prendre votre décision finale.*

## Elle coûte combien ?

*« Aujourd'hui ça ne vous coûte rien, nous sommes sur un mois offert. On reprend contact dans 20 jours et à ce moment là, nous parlerons du tarif. »*

*Dans le cas où le client veut plus de détails, rebondir sur le coût de revient à 7.49€*

## Je ne comprends pas le but de l'appel, comment effectuez vous la sélection ?

*"Nous travaillons avec de nombreuses sociétés de marketing direct et vous faites partie des clients privilégiés => Enchaîner sur l'offre"*

*Si le client creuse :*

### Qu'est ce que vous entendez par client privilège ?

*Pour une question de confidentialité (loi RGPD) nous n'avons pas accès à ces informations, c'est du domaine de votre vie privée.*

### Forum :

*La majorité des clients qui vous parlent des forums sont des rappels perso qui ont eu le temps d'aller chercher. Privilégiez le One Shot !*

*« En effet, certains clients peuvent être insatisfaits comme dans toutes les sociétés. Faites le test avec votre opérateur ou votre fournisseur d'énergie, vous verrez la même chose. Dans tous les cas, nous avons un service qualité qui prend en charge immédiatement le client afin de le satisfaire »*