

Ma trame d'appel de découverte

À compléter avec tes mots, tes douleurs clientes, tes réponses.

Remplis chaque zone violette. Tu repars avec ton script à toi. On pose des rails, on ne récite pas : la trame se prépare, le reste s'improvise dedans.

Avant l'appel

- Faire la recherche en amont, ne pas interroger sur ce qu'on peut déjà savoir.
- Objectif de processus : bien mener l'appel, pas "il faut signer".
- Non-attachement : un non clair est un bon résultat.
- Repère de budget prêt à annoncer tôt, jamais en surprise à la fin.

Le déroulé en 7 temps

1. Le cadre

Objectif : poser le cadre, la durée, le déroulé, et le droit de dire non.

Phrase exemple : "On a trente minutes. Je vais surtout vous poser des questions pour comprendre où vous en êtes. À la fin, soit ça matche, soit ce n'est pas le moment et on se le dit franchement. Ça vous va ?"

Ta façon de poser le cadre :

2. La photo de départ

Objectif : comprendre où elle en est, en 1 à 2 questions seulement.

Phrase exemple : "Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui ? Qu'est-ce qui vous pèse le plus en ce moment ?"

Tes 2 questions d'ouverture :

3. La douleur, en 3 niveaux

Objectif : descendre de la surface à l'impact, puis à l'émotionnel. C'est le niveau 3 qui crée l'urgence.

Exemples : Surface : "Qu'est-ce qui vous amène ?" · Impact : "Et ça change quoi dans votre quotidien ?" ·

Émotionnel : "Et vous, là-dedans, vous le vivez comment ?"

Tes questions pour chaque niveau (surface, impact, émotionnel) :

4. L'écart et le coût de l'inaction

Objectif : développer où elle est et où elle veut être, et ce que ça coûte de ne rien changer.

Phrase exemple : “Si rien ne change dans six mois, ça ressemble à quoi ?”

Ta question d'implication :

5. Le récap (le “c'est exact”)

Objectif : résumer sa situation pour obtenir le “c'est exact”, le vrai signal vert.

Phrase exemple : “Donc épuisée, le sommeil en vrac, envie de retrouver de l'énergie. C'est ça ?”

Ton récap type :

6. La proposition reliée

Objectif : demander la permission, puis relier ton offre à ce qu'elle a nommé. Bénéfices, pas fonctionnalités.

Phrase exemple : “Vous voulez que je vous explique comment on règle exactement ça ?”

Comment tu relies ton offre à ses douleurs :

7. L'engagement

Objectif : traiter l'objection, demander une fois, puis se taire.

Phrase exemple : “On commence par cette étape. On y va ?” (puis silence)

Ta phrase d'engagement :

Mes réponses aux objections

Pour chaque frein : on accueille, on explore la vraie peur, on répond, on finit sur un pas daté. Astuce : fais dire le frein par la prospecte (“qu'est-ce qui pourrait vous retenir ?”), puis tais-toi.

Le frein	La vraie peur derrière	Ma réponse (à compléter)
“C'est un budget pour moi.”	investir sur soi sans garantie	
“J'en parle à mon conjoint / ma direction.”	peur de se tromper, ou pas le décideur	
“Je n'ai pas le temps.”	peur que ça ajoute de la charge	
“J'ai déjà essayé.”	déçue, lâchée en route	

Le frein	La vraie peur derrière	Ma réponse (à compléter)
<i>"Et si ça ne marche pas pour moi ?"</i>	manque de confiance, pas un refus	
<i>"Je vais réfléchir."</i>	souvent une objection cachée	

À ne jamais oublier

- Écouter plus que parler : un tiers du temps de parole maximum.
- Ne pas avoir peur des silences. Après le prix ou une question forte, on se tait.
- Ne jamais combattre une objection de front, on accueille puis on explore.
- Si ce n'est pas le bon fit : non assumé, pas de vente forcée.