



4.2.2 Le scénario, l'entrevue

Qu'il vous soit facile ou non d'entreprendre une conversation téléphonique ou de laisser un message sur une boîte vocale, établir un scénario peut-être un moyen important de vous assurer que votre message clé sera bien transmis. Un scénario ne doit jamais être lu directement ni au téléphone ni sur une boîte vocale. Lire le scénario rendra le message impersonnel de la même façon que le fait une lettre envoyée à un destinataire anonyme dans la communication écrite. Le scénario doit servir d'aide-mémoire visuelle pour ce qui est des points principaux, et le délégué doit laisser la conversation se développer aussi rapidement que possible.

L'objet de la conversation téléphonique repose sur deux volets :

- ♦ déterminer **tout besoin de l'entreprise** pour ce qui est de faire des affaires dans votre marché, ainsi que tout obstacle que vous pourriez aider à réduire;
- ♦ présenter le SDC en général, et **vous présenter vous-même** (le délégué commercial) en particulier, à titre de ressources clés auxquelles l'entreprise peut avoir recours pour faire des affaires dans votre marché. Pour y arriver, vous devez vous identifier et établir une relation en présentant les possibilités d'affaires qui se présentent à l'entreprise dans votre marché.

Vous trouverez ci-après deux exemples de scénarios. Le premier scénario est conçu pour des situations où vous ne détenez que très peu d'information sur l'entreprise ciblée. Le deuxième scénario repose sur des renseignements limités que vous possédez déjà. Les *deux* sont conçus comme des suivis à une communication écrite que l'entreprise a déjà reçue. Ces scénarios sont également présentés à l'annexe A de sorte que vous pouvez les détacher facilement du présent document.

Avant de poursuivre :

- ✓ Avez-vous discuté des attentes avec chacun des délégués?
- ✓ Est-ce que chaque délégué a dressé un calendrier pour l'établissement des contacts?
- ✓ Est-ce que chaque délégué a identifié les besoins de l'entreprise auxquels il peut répondre?
- ✓ Est-ce que les délégués inscrivent le suivi de leurs contacts dans TRIO?

Services reçus

Une copie de ce formulaire se trouve également à l'annexe C pour en faciliter l'utilisation.