



En tant que délégué commercial, vous n'essayez pas de vendre quoi que ce soit. Vous n'avez pas à parler comme un vendeur. L'état d'esprit dans lequel vous devez vous trouver lors d'un appel de prospection est simplement le suivant : « Je vais entamer une conversation ». Vous vous assurez ainsi de faire une bonne impression auprès du nouveau contact local.

Lorsque vous vous préparez en vue d'un appel, tenez compte du fait que vous n'avez qu'une chance de faire une première bonne impression. Par conséquent, évitez une introduction faible ou banale, telle que :

- ◆ « Pourrais-je avoir quelques minutes de votre temps? »
- ◆ « Comment allez-vous aujourd'hui? »
- ◆ « Je me demandais si par hasard vous étiez intéressé à... »

Même si vous ne faites rien d'autre, l'élimination de ces phrases dans votre texte de prospection augmentera vos chances de succès. Vos contacts locaux souhaitent établir des partenariats avec vous, non avec les produits ou services que peuvent offrir les entreprises canadiennes. Le moyen le plus efficace de vous y prendre est de reconnaître que votre appel est inopiné ou peut interrompre une activité en cours.

Voici certains exemples :

- ◆ « Vous me semblez occupé, êtes-vous certain que je ne vous dérange pas? »
- ◆ « Le moment est-il mal choisi? »

Cela fonctionne pour la bonne raison que les appels inopinés ne tombent jamais au bon moment. Entendre un interlocuteur qui en est conscient peut mettre immédiatement un peu de baume au cœur de votre client potentiel. Dès lors, votre contact local va se détendre et dire : « Le moment est toujours mal choisi! ». Ensuite, il dira peut-être « Mais de quoi s'agit-il? » ou « Quel est l'objet de votre appel? ». Lorsque vous entendez ces mots, c'est qu'on vient de vous donner la permission de poursuivre. Il revient maintenant à votre client potentiel de décider s'il prolonge l'appel, non à vous, ce qui est une excellente invitation.

### 3.2 Préparer une introduction

Renforcez le lien que vous venez d'établir avec un client potentiel en faisant part d'une expérience où vous avez aidé quelqu'un travaillant dans la même industrie ou travaillant dans la même position que lui. Cela aidera à attirer l'attention du contact sur les avantages de faire affaire avec le Canada. Démontrez à votre contact local que vous comprenez les problèmes de son entreprise et que vous êtes bien placé pour l'aider à les résoudre.

Au moment de préparer votre introduction, vous devriez tenir compte des trois questions suivantes :

1. A quel segment de l'industrie avez-vous affaire, et quel est le niveau du directeur auquel vous parlez?