

Appel de prospection, type 1 – applicable à un client potentiel n'ayant jamais séjourné dans votre établissement

Si vous réussissez à établir le contact au téléphone (probablement moins de 20 % du temps) :

VOUS : « Bonjour (prénom du client potentiel), »

« C'est (votre prénom) de (nom et lieu de votre établissement). »

« Je vous ai envoyé une carte postale pour vous présenter notre établissement et vous offrir d'adhérer à notre programme de rabais d'affaires BizCount. Est-ce que ça vous dit quelque chose ? » *(terminez avec une intonation interrogative)*

CLIENT POTENTIEL : « Oui, je m'en souviens. »

VOUS : « Excellent. Avez-vous eu l'occasion d'adhérer au programme ? Nous avons essayé de vous faciliter la tâche. »

CLIENT POTENTIEL : « Oui, j'y ai adhéré. »

VOUS : « Parfait. Planifiez-vous l'hébergement de nombreux voyageurs ? »

CLIENT POTENTIEL : « Seulement une autre personne et moi voyageons tous les mois... »

VOUS : « Quelles commodités sont importantes pour vos voyageurs ? »

CLIENT POTENTIEL : « Nous nous assurons généralement que le déjeuner et l'accès Internet sans fil sont compris... »

VOUS : « Notre programme offre... » *(parlez de vos commodités et inclusions)* « Combien de chambres-nuitées par mois faut-il pour votre entreprise dans cette région ? »

CLIENT POTENTIEL : « Il s'agit habituellement d'environ trois nuitées seulement. »

VOUS : « Avez-vous besoin de faire une réservation pour un séjour prévu bientôt ? »

CLIENT POTENTIEL : « Non, ce n'est pas prévu pour le moment. »

VOUS : « Pensez-vous que votre entreprise pourrait tirer profit d'un tarif spécial offert lorsque vous nous téléphonez et réservez directement auprès de nous ? »

CLIENT POTENTIEL : « Cela pourrait être une bonne option pour nous; il me faudrait plus de renseignements à ce sujet. »

VOUS : « Voulez-vous vous joindre à nous pour une visite ? »

CLIENT POTENTIEL : « Oui, ce serait une bonne idée de visiter directement votre établissement. »

VOUS : « Est-ce que mardi ou jeudi vous conviendrait ? » *(toujours donner deux options)*

CLIENT POTENTIEL : « Allons-y pour jeudi. »

VOUS : « Est-ce préférable en matinée ou en après-midi ? »

CLIENT POTENTIEL : « Je préfère que ce soit le matin avant d'aller travailler, vers 8 h 30. »

VOUS : « Parfait (prénom du client potentiel). Encore une fois, je m'appelle (votre prénom). Nous sommes situés au (adresse de l'établissement). Je vous attendrai à la réception jeudi matin à 8 h 30. Je vous remercie de votre temps et je suis impatient de vous rencontrer. »

OU

VOUS : « Bonjour (prénom du client potentiel), »

« C'est (votre prénom) du (nom et lieu de votre établissement). »

« Je vous ai envoyé une carte postale pour vous présenter notre établissement et vous offrir d'adhérer à notre programme de rabais d'affaires BizCount. Est-ce que ça vous dit quelque chose ? » *(terminez avec une intonation interrogative)*

CLIENT POTENTIEL : « Non, ça ne me dit rien. »

VOUS : « Aucun problème. La carte postale présentait notre établissement et vous offrait l'adhésion gratuite à notre programme de rabais d'affaires BizCount sans aucune obligation. Je peux prendre votre adresse électronique en note et vous envoyer une copie. » *(à moins que vous ayez déjà son adresse; le cas échéant, répétez-la pour vérifier qu'elle est bonne)*

CLIENT POTENTIEL : « Mon adresse est... ou... c'est exact. »

VOUS : « Parfait. Planifiez-vous l'hébergement de nombreux voyageurs ? »

CLIENT POTENTIEL : « Seulement quelques-uns voyagent chaque mois... »

VOUS : « Quelles commodités sont importantes pour vos voyageurs ? »

CLIENT POTENTIEL : « Nous nous assurons généralement que le déjeuner et l'accès Internet sans fil sont compris... »

VOUS : « Notre programme offre... » *(parlez de vos commodités et inclusions)* « Combien de chambres-nuitées par mois faut-il pour votre entreprise dans cette région ? »

CLIENT POTENTIEL : « Il s'agit habituellement de quelques nuitées seulement. »

VOUS : « Avez-vous besoin de faire une réservation pour un séjour prévu bientôt ? »

CLIENT POTENTIEL : « Non, ce n'est pas prévu pour le moment. »



VOUS : « Pensez-vous que votre entreprise pourrait tirer profit d'un tarif spécial offert lorsque vous nous téléphonez et réservez directement auprès de nous ? »

CLIENT POTENTIEL : « Cela pourrait être une bonne option pour nous; il me faudrait plus de renseignements à ce sujet. »

VOUS : « Voulez-vous vous joindre à nous pour une visite ? »

CLIENT POTENTIEL : « Je suis très occupé cette semaine et ensuite je serai en vacances pendant deux semaines. »

VOUS : « Aucun problème; je vous enverrai une invitation pour une journée portes ouvertes lorsque vous reviendrez de vacances. Entre-temps, je vais vous envoyer la carte postale pour vous donner l'occasion de profiter de notre programme BizCount. »

CLIENT POTENTIEL : « Très bien, je surveillerai mes courriels. »

VOUS : « Parfait (prénom du client potentiel). Encore une fois, je m'appelle (votre prénom) et je suis impatient de vous rencontrer dans quelques semaines. »