



Appel de prospection, type 2 – applicable à un client potentiel ayant déjà 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). »

« J'ai remarqué que vous aviez déjà séjourné dans notre établissement, alors je vous ai envoyé une carte postale pour 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. » (*Si le client potentiel ne l'a pas reçue, utilisez la deuxième version de l'exemple type 1 ci-haut*)

VOUS : « Excellent. Avez-vous eu l'occasion d'adhérer au programme ? »

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 : « 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 : « 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 pour nous; il me faudrait plus de renseignements à ce sujet. »

VOUS : « Permettez-moi de vous envoyer un plan tarifaire comportant les détails du programme. Je vais prendre votre adresse électronique en note. » (*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 (prénom du client potentiel). Encore une fois, je m'appelle (votre prénom). Je vais vous envoyer les renseignements et vous rappeler pour confirmer votre accord. La prochaine fois que vous visiterez notre établissement, demandez à me voir. »