

APPLICATION CROC

Pour chacun des éléments suivants, donnez à quelle phase de la méthode CROC il correspond.

1. Bonne fin de journée.
2. Bonjour, M. Durand, de la société ConseilOr, spécialisée dans le digital et la vente sur internet.
3. Donc, nous nous voyons jeudi dans vos locaux à 14 h 00.
4. Je vous envoie un mail récapitulatif d'ici une heure.
5. Puis-je vous rencontrer la semaine prochaine afin de vous présenter en personne notre offre ?
6. Nous vous appelons pour vous faire découvrir une offre attractive : l'audit de votre organisation commerciale.
7. Vous préférez en début ou en fin de semaine pour notre rendez vous ?
8. Au plaisir de vous rencontrer demain M. Durand.
9. Notre audit commercial est complet et proposé à un prix défiant toute concurrence.
10. Pourrais je parler à Mme Haoua ?

Découpez la conversation téléphonique suivante en phase CROC

- Bonjour, Sylvie Monteyne de la banque X. Je désire parler à M. Durieu.
- C'est moi-même.
- Nous faisons en ce moment une opération « coup de poing » sur l'assurance habitation. Votre conseiller, M. Benoît, souhaiterait vous rencontrer afin de vous en parler...
- Préférez-vous en début ou en fin de semaine ?
- Début.
- Lundi ou mardi ?
- Disons lundi.
- Je peux vous proposer à 10 h ou à 14 h. Que préférez-vous ?
- Plutôt 14 h.
- Nous disons donc lundi à 14 h dans notre agence.
- Merci, M. Durieu. Au revoir et à lundi.