

Vous avez mis toutes les chances de votre côté pour inspirer confiance et sympathie auprès de votre interlocuteur durant les quelques secondes des salutations, vient maintenant le moment d'établir la connexion.

« Continuez à **briser la glace** »

➔ L'introduction

Ne rentrez pas tout de suite dans le vif du sujet.
Continuez à **briser la glace** en posant quelques questions sur l'activité de l'entreprise de votre client.

Avant la rencontre vous avez dû vous documenter sur l'actualité de votre client sur son site ou dans la presse pour voir si il y a un moment magique (cf. FOCFIX) sur lequel vous pourriez rebondir.
Comme un communiqué de presse sur un succès story, un témoignage client publié sur son site, un article de blog, etc.

Sinon vous pouvez utiliser des questions plus classiques comme :

Depuis combien de temps vos bureaux sont installés ici ?

Vous étiez où avant ?

Qu'est-ce qui vous a incité à venir vous installer ici ?

Qui est votre cœur de clientèle ?

Quel est votre produit qui se vend le mieux ?

Les pièges à éviter

- ☹ Pas de considérations sur la pluie et le beau temps
- ☹ Eviter « alors comment vont les affaires? »
- ☹ Pas de réflexions à contexte négatif (ex: J'ai tourné ½ heure pour me garer)
- ☹ Pas de flatteries
- ☹ Eviter le foot, la politique, la religion

➔ Le cadrage

Cette dernière phase doit vous permettre de consolider le sentiment de sympathie et de confiance que vous avez fait naître chez votre interlocuteur.

Le cadrage vise à :

- **Démontrer du respect** : vous vérifiez la disponibilité de votre contact.
- **Faire preuve de professionnalisme** : vous rappelez l'objectif de l'entretien et proposez un ordre du jour
- **Engager le client** dans une logique des « oui » pour franchir le mur de la décision (cf. FOCFI03)

- **Objectif** de l'entretien
- **Durée** de l'entretien
- **Ordre du jour**
- **Verrouillage** ➔ Obtenir un premier « OUI »