**Plan d’appel téléphonique**

Date :

Client :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prendre Contact | - Salutation  - Contrôle du bon interlocuteur  - Prénom, nom de l’émetteur et nom de l’entreprise |  |
| Énoncer la Raison de l'appel | Le prétexte pour appeler le client ou le prospect |  |
| Détailler l'Objet de l'appel | Ce que l’appelant veut obtenir : une information, un rendez-vous, une vente, un paiement,… |  |
| Prendre Congé | - Reformulation  - Remerciement  - Salutation personnalisée |  |