




Application 1 - Réaliser une vente au rebond

Vous êtes chargé(e) de vendre des abonnements téléphoniques pour l'opérateur SFR. Vous avez comme consigne de pratiquer dès que possible la vente au rebond en repérant les opportunités d'une telle vente et en utilisant les bons mots pour accrocher le client. Vous êtes chargé(e) de répondre au téléphone et de traiter les réclamations ([document 1](#)). Vous devez respecter le plan d'appel imposé par SFR ([document 2](#)) et tenter de rebondir en proposant aux clients un abonnement à 19,99 € par mois avec 100 GO de 4G, avec remise de 5 € pendant les six premiers mois.

Document 1 - Appels de clients

 Mme Patil	« Je viens de recevoir ma facture du mois dernier : j'ai 20 € de hors forfait à cause d'un dépassement d'utilisation de données mobiles. Je regarde pas mal de vidéos sur YouTube avec mon smartphone... J'ai souscrit un abonnement avec 1 GO de 4G, c'était le moins cher... je pensais que ça suffisait ! »
 M. Nicolas	« Je suis victime d'interruptions de service tous les jours depuis une semaine à raison de deux heures par jour. Je suis furieux : mon smartphone, c'est mon outil de travail, je travaille pour la plateforme Uber Eats et je ne peux plus assurer mes livraisons ! Pourtant, j'ai pris un forfait illimité appels et 4G ! J'ai appelé la semaine dernière : apparemment, il y a des perturbations sur le réseau à cause de travaux d'amélioration... Combien de temps cela va-t-il encore durer ? »
 M. Hottelet	« Je vous appelle car le tarif de mon forfait a augmenté le mois dernier. Il y avait une offre promotionnelle de 50 GO à 10 € par mois pendant un an, j'entame la deuxième année et le tarif passe à 17 € par mois ! C'est trop cher, je pense changer d'opérateur... »

Document 2 - Plan d'appel à respecter : méthode CERC

Contact	Décrocher avant la 4e sonnerie et se présenter. Identifier son correspondant s'il ne s'est pas présenté. Lui faire préciser son nom.
Écoute	Questionner et reformuler. On peut s'appuyer sur la technique QQQCCP : qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? combien ? pourquoi ?
Réponse	En fonction des informations à disposition : traiter la demande aussitôt, mettre le correspondant en attente pour chercher la solution, ou transmettre la demande à son supérieur.
Conclusion	Reformuler la réponse, demander au client s'il a une autre question, puis prendre congé. Toujours conclure positivement, même si la demande n'a pas été satisfaite. Toujours raccrocher après votre interlocuteur.

Document 3 : rappel la vente au rebond

Le rebond commercial consiste à profiter d'un contact généralement pris à l'initiative du client pour évoquer ou formuler une offre commerciale après avoir traité sa demande initiale.

Il s'agit de « rebondir » sur une remarque du client pour placer un produit ou service complémentaire.

La vente au rebond peut se pratiquer en face à face comme à distance. Le « rebond » peut aussi se pratiquer pour décrocher un rendez-vous ou tout autre objectif commercial.

Technique	Principe
Appui	Vous rebondissez sur l'objection en démarrant votre phrase par « C'est justement la raison pour laquelle... ».
Silence	Vous laissez un moment de silence puis continuez votre propos sans répondre à l'objection.
Franchise	Vous faites preuve de franchise en approuvant ce que dit le client.
Ouverture	Dans le cas d'un refus, vous rebondissez sur un autre produit.

Activité 1 : Réalisez une vente au rebond dans chacune des situations en mobilisant l'une des techniques vues dans le dossier.

Contact	
Écoute	
Réponse	
Conclusion	