

## Extrait – guide complet disponible sur abonnement

### FR20.01.01 de 9h à 12h - Erreur

#### DIALOGUES (extrait)

#### COMMENTAIRES (extrait)

##### Objectifs pédagogiques

- connaître les erreurs à éviter en gestion du temps sur une journée complète
- connaître les erreurs à éviter en prospection téléphonique

##### Ouverture au noir

###### 9h00

FL off : je vais commencer par la prospection... c'est le matin que les clients sont dispos...

(Téléphone)

Fabrice n'a pas renvoyé sa ligne téléphonique : s'il veut être efficace pour réaliser une tâche de fond comme la prospection, il doit renvoyer sa ligne et couper son mobile.

FL : oui Jean-François...

JF : Fabrice, il est où le visuel pour Cairns ?

FL : ben... ils ont validé ?

JF : ben oui, ils ont validé ! je t'ai envoyé un mail lundi !

FL (regarde son PC) : attends... ah oui... c'est juste, maintenant, je me souviens, j'ai lu ton mail lundi, mais j'ai complètement zappé !

Fabrice n'a pas anticipé le travail important et incontournable pour Jean-François. Il perd du temps, car il est contraint de le faire en urgence, au moment le plus inopportun.

De ce fait, toute sa matinée est perdue pour la prospection téléphonique, alors qu'il sait que les clients sont disponibles plutôt le matin. S'il maintient sa prospection l'après-midi, il risque fort de travailler pour rien. Dans ce cas, il doit reconnaître son erreur, et reporter la prospection au lendemain matin.

JF : eh ben je fais quoi ?

FL : ben je te le fais ce matin...

JF : tu as commencé ou tu pars de rien là ?

FL : ah ben non, j'ai rien, mais je te le donne pour midi, sans faute !

## Extrait – guide complet disponible sur abonnement

### FR20.01.02 de 12h à 14h - Erreur

#### DIALOGUES (extrait)

#### COMMENTAIRES (extrait)

##### Objectifs pédagogiques

- connaître les erreurs à éviter en gestion du temps sur une journée complète
- connaître les erreurs à éviter en prospection téléphonique

##### Ouverture au noir

###### 12h07

FL (au téléphone) : Jean François ?... c'est bon, je viens de t'envoyer la maquette... de rien...

Sauf exception, le mail suffit : son correspondant étant avide de cette maquette, il doit être connecté en permanence...

FL off : bon, alors, les filiales... quelle barbe cette compilation...

###### 12h32

FL (décroche le téléphone, compose, puis) : oui Samira, tu sais si Thierry veut le détail par produits ou pas ?

Samira : j'en sais rien... c'est Luc qui les fait d'habitude... fais-le dans le doute...

FL (moue) : mouais... mais... ça va me prendre un quart d'heure de plus cette histoire...

Samira : écoute, il vaut mieux le faire. Ca lui sera peut-être utile.

FL : mouais... bon écoute, je vais l'appeler, je serai fixé.

Samira : comme tu veux. A+

FL : oui, salut (raccroche, puis compose un numéro)... bonjour Christine, Thierry est là ?... ah ben oui, le déjeuner (regarde l'heure)... bon, non c'est pas grave... dis-lui que je lui envoie les compilations quand il rentre...(raccroche)

FL off : eh voilà, je suis bon pour me taper le détail par produits...

Fabrice n'ayant pas anticipé la disponibilité de Thierry (cf supra) il n'a pas pu le joindre, et n'a plus le choix que de consacrer encore 15 min de plus à ce rapport... dont il ne connaît toujours pas ni l'urgence ni l'importance.

Lorsqu'une tâche dépend des autres, vous devez non seulement creuser la demande, mais aussi anticiper la disponibilité des interlocuteurs dont vous dépendez : le demandeur, les informateurs pour tout le processus de la tâche, d'autres intervenants, des demandeurs ou utilisateurs secondaires, les pourvoyeurs d'information et les personnes susceptibles de vous aider (ou à qui déléguer).

# Guide de lecture FR20.01.03

## Gestion du temps

### Erreur 3 – 14h-16h

**Extrait – guide complet disponible sur abonnement**

#### Objectifs pédagogiques

- connaître les erreurs à éviter en gestion du temps sur une journée complète
- connaître les erreurs à éviter en prospection téléphonique

- par potentiel de croissance ? (volume futur)
- par la notoriété et l'influence du client ? (effet de leadership)
- autre ?

#### Ouverture au noir

**14 :36**

FL off : ... bon allez, on a perdu assez de temps comme ça... c'est l'agro, et puis on verra bien [tape sur son PC]...et voilà... 100 pages d'un coup.. j'ai juste le temps de me prendre un café...[quitte sa chaise]

Les 100 pages sont-elles nécessaires ? quelques pages auraient suffi certainement pour la prospection de l'après midi : c'est une perte de temps (impression) et une perte pour l'environnement (impressions superflues).

**14 :43**

*Canaliser ses clients*

FL off avec un café et une liasse de documents :... allez, on commence par le premier, c'est parti.

Fabrice doit-il commencer par le premier ? Certainement pas : il doit commencer par les clients stratégiques ou prioritaires. A lui bien sûr de définir ses priorités :

- par CA potentiel ? (volume actuel)
- par accessibilité ? (vente facile)

FL (s'apprête à décrocher le téléphone quand il se met à sonner) : Fabrice Ledoux bonjour ?...

BF : oui, Benjamin Fontaine à l'appareil...

FL (les yeux au ciel) : ah, Monsieur Fontaine, bonjour...

BF : Bonjour Fabrice. Je voulais vous appeler pour notre dernière campagne. C'était un succès vous savez !...

FL (tapote sur son PC) : ... eh oui...

Fabrice n'ose pas cadrer son client : il ne connaît pas l'objet de son appel ni la durée estimée.

**14 : 55**

BF : ... et vous savez comment on a remonté le stand ? grâce à vos PLV !...

FL sourire poli, mais inquiet car n'avance pas : ... ah oui...

BF : ... je vous assure. Le mur de gauche s'était effondré la nuit. Il y a eu un coup de vent terrible, et les organisateurs n'avaient rien prévu...

FL (off qui couvre son interlocuteur, part en arrière) : ça y est, c'est parti... j'en ai pour 3 plombes... d'un autre côté, c'est un bon client

c'est pas mal on plus de l'écouter, il y a peut-être quelque chose à récupérer...

Fabrice justifie son attitude a posteriori : puisqu'il n'arrive pas à endiguer le flot de paroles de son client, il se rassure en imaginant qu'il pourrait lui être utile. C'est une erreur le plus souvent. Il arrive parfois cependant que ce soit un bon calcul. Dans ce cas, il faut rester concentré sur ce qu'il dit pour obtenir des informations ou rebondir.

N'espérez pas obtenir un bénéfice d'une écoute passive ou de complaisance. En l'occurrence, Fabrice tente de travailler en l'écoutant d'une oreille distraite. Ainsi, il perd doublement son temps :

- il ne peut pas vraiment travailler, son client le déconcentre
- il ne peut pas vraiment rebondir sur les informations données par le client car il est distrait par son PC

BF (en fond sonore) : même pas une bâche de protection. On était exposés aux quatre vents, et ça n'a pas manqué. En plus de ça, le groupe électrogène est tombé en panne juste quand le menuisier a eu besoin de sa perceuse et de sa scie sauteuse. D'ailleurs, au demeurant, c'était pas tip-top l'organisation. Je compte en parler au syndicat lors de la prochaine assemblée générale... Tenez, d'ailleurs, vous y serez peut-être, non ?

FL (au dépourvu) : ... euh... je ne crois pas... je ne sais pas si c'est très intéressant pour moi...

BF : ... oh, ben attendez, vous pouvez bien prendre le temps de passer !... en général, on ne s'ennuie pas au banquet de clôture !...

FL (ironique) : ah ça !...

BF : ... bon, je voulais juste vous dire comment ça s'était passé et vous remercier... je ne vous retiens pas plus longtemps, je vous laisse travailler...

FL : non, mais vous ne me dérangez pas.

Fabrice n'ose pas écouter ou reporter la conversation. Pire, il encourage son client sans aucun bénéfice.

# Guide de lecture FR20.01.04

## Gestion du temps

### Erreur 4 – 16h-18h

**Extrait – guide complet disponible sur abonnement**

#### Objectifs pédagogiques

- connaître les erreurs à éviter en gestion du temps sur une journée complète
- connaître les erreurs à éviter en prospection téléphonique

#### Ouverture au noir

##### 16 :05

FL (raccroche, souffle, parcourt son bureau du regard, off) : la propale e-power... faut que je la finisse...tiens, 'y a pas de logo sur la page de garde... je peux au moins le rajouter vite fait [se met à son PC]...

Dans cet exemple, Fabrice n'a pas su gérer sa frustration, et doit trouver un dérivatif qui va lui coûter... 50 minutes. En effet, il manque toujours des éléments dans une proposition commerciale, il est toujours possible de l'améliorer... mais parfois sans réelle utilité. C'est juste un prétexte pour Fabrice pour quitter une activité qui l'ennuie, ou pour laquelle il rencontre des difficultés. En prospection commerciale, il faut se donner des repères stricts : 60 minutes d'appels sans rien d'autre par exemple. Et s'y tenir !

##### 16 :55

FL (sur son PC, sonnerie de téléphone) : oui Sofia ?... ah ça c'est la facture précédente... non, c'est une facture hors contrat... Un avenant qu'on a signé en mai... oui... ah non, ça n'était pas compris... c'est à facturer, mais en 2 lots... oui, ils finissent l'année comptable en juin... euh... non... attends... je vérifie... (consulte ses notes)... bon, je ne retrouve pas mon exemplaire... je passe te voir, ce sera plus simple...(raccroche et se lève)

#### Deux sources de perte de temps :

- Fabrice n'a pas renvoyé sa ligne téléphonique (il aurait aussi dû éteindre son mobile)
- Lorsqu'il a établi la facturation de son client (il y a quelques temps), il n'a pas traité son dossier complètement et n'a pas transmis les explications nécessaires, y compris pour lui-même (il les aura oubliées après quelques semaines). Le temps de se les remémorer est 5 à 10 fois plus important que le temps de laisser une note alors que l'affaire est encore récente. Dans tous les cas, notez toutes les informations utiles et partagez-les, elles vous seront demandées tôt ou tard !

##### 17 :25

FL (se rassied, off) : bon, les rendez-vous... (regarde sa montre, puis au loin)... et Triquet qui m'attend dans une demi-heure... de toutes façons à cette heure là, pas la peine d'espérer joindre qui que ce soit [inquiet]... je vais lui dire que je vois Justin d'Aléa... je devais déjeuner avec lui la semaine prochaine... ça me fera au moins un rendez-vous...(moue rassurée)...

FL : bon, sinon, le courrier... (regarde des documents dans sa bannette)... bon, ça, c'est vu... ça, il va me falloir deux heures, je verrai plus tard (repose tout sur un même tas)... ça... bof, pas envie... ça... allez, c'est pour Eric, je lui enverrai...ça... c'est quoi ça ?... comprends pas, je verrai plus tard... ça... ah ben ça je peux le faire, j'en ai pour une seconde, je tape juste la réponse...

« Chose touchée, chose rangée » : c'est valable pour le courrier comme pour les mails.

Il ne s'agit pas forcément de les traiter, mais de les classer en important/pas important et urgent/pas urgent. Ou bien de les renvoyer, les traiter dans la journée, les archiver ou les différer (créer autant de bannettes sur son bureau que d'action : 3 ou 4 maxi).

Le courrier manipulé une fois par Fabrice le sera plusieurs fois, avec à chaque fois les mêmes remarques... sans que rien n'avance !...

Par ailleurs, Fabrice ne choisit pas ce qu'il traite en fonction de l'urgence ou de l'importance, mais en fonction du temps qu'il estime devoir y passer. Que dire de ce choix ?... C'est un choix guidé par la fatigue de fin de journée... et mal estimé : la réponse prendra presque 15 minutes.

### **17h39**

FL off : voilà... il manque plus que la référence client... alors... (consulte le courrier) ah ben non, il ne l'ont pas mise... je demanderai tout à l'heure à Nicole, elle doit l'avoir... voilà, il n'y a plus qu'à imprimer et poster... je ferai ça en partant...

Fabrice vient de consacrer presque 15 minutes pour... presque envoyer une lettre. Il a l'impression d'avoir fait l'essentiel. Mais tant qu'il n'a pas posté la lettre, son client n'a aucune chance de la recevoir. C'est comme s'il n'avait rien fait. Il doit donc aller jusqu'au bout de sa tâche pour la considérer comme faite. Car son client ne sait pas qu'il l'a « presque » envoyée. Pour lui, il n'a rien reçu.

Pour Fabrice, savoir qu'il n'a rien fait tant qu'il n'a pas terminé sa tâche, c'est aussi une motivation supplémentaire qui devrait l'aider à tout terminer avant d'entreprendre autre chose.

FL (off) : Je vais faire mes mails, tiens... oh punaise... j'en ai 137... bon, il y a 100 spams, mais quand même... alors (lit ses mails)

Voilà une activité qu'il aurait pu faire alors qu'il patientait au téléphone...

### **17h55**

FL (off sur ses mails) ... et ça c'est quoi ? promo, je vire... attends voir... c'est quoi ? appareils photos ? (clique)... mouais, pas dingue la promo... j'avais vu un autre site la dernière fois où ils avaient des prix canons... c'était où déjà...