

ACTION E-COMMERCE & E-ENCAISSEMENT

FICHE PRATIQUE

➤ SCENARIOS TELEPHONIQUES :

✓ CIBLES E-COMMERCE

✓ *Nous vous avons transmis un mail récemment. Avez-vous eu l'occasion d'en prendre connaissance ?*

- Si **OUI** → *Et justement... que pensez-vous du fait de permettre à vos clients d'acheter à tout moment au-travers d'un site internet ?*
- Si **NON** → *Ce n'est pas grave. Je vous propose de vous en faire un résumé ! Dans le contexte actuel, il nous paraît important d'évoquer avec vous les avantages que procure la vente sur internet, qui permet à vos clients (et futurs clients) d'acheter vos produits/services à tout moment et où qu'ils se trouvent. Pratiquez-vous déjà la vente sur internet ? A défaut, y avez-vous déjà pensé ?*

✓ *Si le client est intéressé par la création d'un site internet → Dans quel délai envisagez-vous de mettre en place un site internet ?*

- Si **moins de 6 mois** → créer un Lead.
- Si **pas décidé** → *Je reste à votre disposition, et vous propose de reprendre contact avec vous d'ici à 6 mois, selon l'évolution de votre projet.*

✓ *Si le client évoque le fait qu'il a déjà un site et une solution de paiement : Etes-vous satisfait de votre site ?*

- Si **OUI** → *Oui ? Par rapport à quoi ? Sur quels critères ? [Trouver la brèche / passer à la question suivante].*
- Si **NON** → *Nous pouvons vous accompagner dans la refonte de votre site. Je vous propose qu'un Expert vous rappelle dans les meilleurs délais pour évoquer le sujet avec vous.*
- *Quelle solution de paiement utilisez-vous ? En êtes-vous satisfait ?*
Quelle que soit la réponse → *Que dites vous de procéder à une **étude comparative** entre votre solution actuelle et ce que nous pouvons vous proposer ? (prix, fonctionnalité, etc...). Je vous propose qu'un Expert vous rappelle dans les meilleurs délais pour évoquer le sujet avec vous.*

✓ *Le client n'est pas intéressé.*

- *Et qu'est-ce qui vous freine ? Ce que je vous propose, c'est d'en échanger avec un Expert qui vous rappellera dans les meilleurs délais.*
- *Le cas échéant, si refus : Puis je me permettre de vous en reparler d'ici 6 mois ?*

✓ CIBLES E-ENCAISSEMENT

✓ *Nous vous avons transmis un mail récemment. Avez-vous eu l'occasion d'en prendre connaissance ?*

- Si **OUI** → *Et justement... que pensez-vous de simplifier et sécuriser vos divers encaissements ?*
- Si **NON** → *Très bien, j'ai alors une question à vous poser : Comment encaissez-vous vos prestations, acomptes ou commandes ? [Laisser parler le client]*
- *Que pensez-vous du principe de pouvoir transmettre en toute simplicité un lien de paiement, au-travers d'un sms ou d'un mail, permettant à votre client de payer par carte à distance ? Vous gagnez ainsi du temps et vous sécurisez vos transactions !*

✓ *Si le client est intéressé → créer un Lead.*

✓ *Si le client a des questions autour du prix, des fonctionnalités... → Le renvoyer vers les experts :*

Ce que je vous propose, c'est qu'un Expert vous recontacte pour évoquer avec vous la solution, et répondre à toutes vos questions.

✓ *Si le client n'est pas intéressé → Et qu'est-ce qui vous freine ?*

*Rappeler que la **solution de paiement par carte est la plus sûre aujourd'hui**, sous réserve d'utiliser un moyen fonctionnant au-travers du 3D Secure.*

Le cas échéant, si refus : Puis je me permettre de vous en reparler d'ici 6 mois ?

➤ **QUALIFICATION LEADS MONEXPERT :**

INFORMATIONS A COLLECTER :

- ✓ **Votre client a-t-il déjà un site internet ?**
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- ✓ **Url du site :**
- ✓ **Quelle solution d'encaissement en ligne souhaite votre client ?**
 - ☐ Encaisser des CB depuis un **site marchand**
 - ☐ Encaisser des CB par **SMS** ou par **email**
- ✓ **Votre client fait-il du commerce en (plusieurs réponses possible) ?**
 - ☐ BtoB
 - ☐ BtoC
- ✓ **CA e-commerce annuel (En euros) : Réel ou prévisionnel**
- ✓ **Délais de mise en place souhaité**
 - ☐ Moins d'1 mois
 - ☐ 1 à 3 mois
 - ☐ Plus de 3 mois
 - ☐ Indifférent
- ✓ **Précisions complémentaires (besoin, activité précise, panier moyen, ...) :**
- ✓ **Plage horaire de contact :**