

PREPARATION TRANSMISSION PLAN DE DIALOGUE TELEPHONIQUE

EN MATIERE D'ENTREE

Identification du client, présentation du conseiller, identification du temps disponible.

« Je souhaite parler à M, Mme, Melle

Bonjour, M, Mme, Melle

Je suis [Prénom, Nom], votre conseiller de la Caisse d'Epargne (préciser le nom de l'agence) »

JUSTIFICATION DE L'APPEL

- *Je vous appelle aujourd'hui, c'est parce que nous savons que pour nos clients, l'avenir de leurs proches est une question très importante.*
- *En cas d'accident, par exemple, vous devez savoir que tous les comptes, à votre nom, seraient bloqués jusqu'au règlement de la succession. Faire en sorte que votre famille ne soit pas dans une situation difficile, c'est important pour vous ?*

PROPOSITION DE RENDEZ-VOUS

- *Je souhaite donc vous rencontrer pour vous apporter une information adaptée à votre situation en matière de transmission de patrimoine.*
 - *Il s'agit d'une démarche nouvelle de la Caisse d'Epargne*
 - *Je vous appelle donc pour savoir à quel moment nous pouvons nous rencontrer pour approfondir ce sujet avec vous.*
- Vous préférez plutôt [date] ou [date] ?*

CONCLUSION DE L'APPEL

Confirmation, remerciements, salutations

« Je vous attends donc ce jour, à l'heure [h], à notre agence.

Je vous remercie de votre accueil et vous souhaite une bonne journée / soirée.

Au revoir M, Mme. »