

LES DESSOUS DES ARGUMENTAIRES DE VENTE PAR TÉLÉPHONE

Les télévendeurs de garanties décès ou de garantie hospitalisation sont munis d'un script complété de différentes préconisations.

Voici quelques conseils rédigés par l'équipe marketing :

« Personnes âgées : elles sont dans 90 % des cas malentendantes. Dès qu'elles entendent « dossier de santé » et qu'elles ont droit à avoir des indemnités, elles répondent favorablement et facilement. »

Objection « Je ne suis pas intéressé » : Indiquer que « vous appelez pour son intérêt et que c'est pour compléter son dossier qui est toujours en rouge. »

Démonstration : « Il faut faire comprendre au client que, s'il est hospitalisé une semaine, cela lui permet de payer les frais d'hospitalisation et, en plus, de récupérer les cotisations qu'il a payées durant 12 mois. »

Obtention de l'IBAN : « Demander le nom de sa banque, consulter un moteur de recherches et écrire BIC Société Générale (nom de la banque), et vous obtenez le BIC. Faites croire que le BIC est plus confidentiel que l'IBAN »

Réception de SMS : « Indiquer que le client va recevoir un SMS avec six chiffres pour qu'il valide son accord. En réalité ce code permet de valider les prélèvements mensuels. »

Le **Réseau anti-arnaques** teste actuellement différentes offres similaires : d'autres exemples d'argumentaires vous seront présentés.



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)