



**INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE DE SAINT-ETIENNE**

---

**DEPARTEMENT TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION**

**SAE VENTE / NEGOCIATION**  
**Groupe C1-3**

**La prospection téléphonique**



**Etudiants :**

Etienne BEAL

Nihayly PRANG

**Groupe : TC C1-3**

**Professeure Tutrice :**

Madame Viallon

**Promotion 2022-2023**



Sommaire :

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>I. Contexte de la prospection</b>	<b>2</b>
A. <i>Objectifs des appels</i>	2
B. <i>Moyens mis en œuvre pour l'action</i>	3
C. <i>Gestion des lieux et l'optimisation du temps</i>	4
<b>II. Mise en œuvre des actions</b>	<b>5</b>
A. <i>Présentation plus spécifique de nos OAV pour les appels</i>	5
B. <i>Prospection téléphonique</i>	5
C. <i>Mise à jour des informations suite à nos résultats</i>	6
<b>III. Analyse des résultats</b>	<b>8</b>
A. <i>Calcul des ratios</i>	8
B. <i>Analyse des résultats obtenus</i>	8
<b>Conclusion</b>	<b>9</b>
<b>Compétences acquises</b>	<b>9</b>
<b>Liste des annexes</b>	<b>10</b>

## INTRODUCTION

Dans le cadre de la SAE en négociation vente, nous avons dû réaliser de la prospection téléphonique par groupe de SAE.

Notre mission consiste à faire de la prospection téléphonique en vue de construire une base de données et de trouver un stage commercial.

La prospection est la première étape du processus de vente d'un bien ou d'un service. Dans notre cas, c'est la première phase de contact avec notre futur employeur pour trouver notre stage, elle est donc très importante puisqu'elle permet de faire le premier avis sur la situation.

L'objectif de cette prospection est de traiter par groupe 15 entreprises et de trouver un stage de trois semaines pour chaque étudiant. Ce stage pratique du 9 au 27 mai 2023, devra être réalisé dans des boutiques et toute entreprise susceptible d'accueillir un stagiaire commercial dans les secteurs de la vente (Revendeur, Distributeur, Producteur).

Pour traiter ce sujet, nous avons fait un plan en trois parties, premièrement le contexte de la prospection téléphonique vous sera présenté, puis dans un second temps, la mise en œuvre de nos actions, et pour finir, l'analyse de nos résultats obtenus. Par ailleurs, vous seront proposées les compétences que nous avons acquises grâce à ce travail.



## I. CONTEXTE DE LA PROSPECTION

Cette partie a pour but de vous présenter le contexte et comment nous nous sommes organisés pour la prospection téléphonique. Pour cela, il est important de rappeler en premier les objectifs de l'appel, les moyens que nous allons mettre en œuvre, et enfin, comment nous avons organisé nos espaces et temps de travail consacrés à ce projet.

### A. Objectifs des appels

Les différents appels vont nous permettre de trouver un stage d'une durée de trois semaines pour la période du 9 au 27 mai 2023. Puisque nous sommes en première année de BUT TC, ce stage est indispensable pour nous permettre de valider notre année, par la suite notre diplôme, et donc d'accéder à la deuxième année de ce BUT. Durant ces appels, nous allons également devoir collecter des informations pour comprendre les choix de nos récepteurs et défendre les atouts de notre formation comme d'être à la fois une filière qui reste théorique tout en mélangeant de la pratique par le biais des SAE ou des stages. Elle reste une formation très complète par la diversité des matières toutes liées aux secteurs de la vente, du marketing ou de la communication des entreprises. Elle permet également de s'insérer rapidement sur le marché du travail, ou à poursuivre ses études soit en école de commerce ou à l'insertion par l'activité économique (IAE).

Cette SAE va nous permettre de trouver des cibles potentielles de prospection, de nouveaux contacts (ce qui reste indispensable pour des futurs jeunes travailleurs), le secteur d'activité qui nous intéresse le plus ou encore de pouvoir s'organiser de la meilleure des manières.

Par conséquent, le but de la prospection téléphonique est de nous aider à trouver un stage pour pouvoir valider notre année de BUT. Grâce à ces appels nous allons collecter des données qui vont nous servir dans la suite du rapport.



## **B. Moyens mis en œuvre pour l'action**

Pour mener à bien nos appels, nous avons décidé d'utiliser différents moyens.

Pour commencer, nous avons répertorié nos informations sur les entreprises dans un tableau Excel, ce qui nous a permis de les classer afin d'être mieux organisé dans notre travail, tout cela divisé selon différents critères comme le nom de l'entreprise, l'activité de l'entreprise, le lieu du stage ... (voir annexe 3). Puis dans un second temps, après avoir effectué nos appels, nous allons compléter notre tableau Excel avec les résultats que nous avons obtenus.

Par ailleurs, grâce au logiciel Mindview, nous avons créé une Mindmap, qui va nous permettre d'organiser notre travail en tâches à réaliser, selon les différentes méthodes que nous allons utiliser, les appels ou d'autres informations (voir annexe 1). Cet outil offre la possibilité de pouvoir faire des plannings. De ce fait, nous avons réalisé un planning GANTT (voir annexe 2) de manière rétroactive. C'est-à-dire que nous avons pris en compte la contrainte de temps qui nous a été donné, et nous avons planifié nos actions en fonction des tâches précédemment citées sur notre carte mentale.

En outre, lors de nos cours en vente, nous avons découvert l'existence de différentes méthodes qui nous seront utiles durant nos appels. La première est la méthode CROC (Contact, Raison de l'appel, Objectif, Conclusion), qui a pour but d'obtenir des informations essentielles (voir annexe 4). Dans notre cas, l'information principale que nous devons retenir de l'appel est de savoir si l'entreprise dans laquelle nous souhaitons faire notre stage prend ou non des stagiaires. Si la réponse est négative, alors il est préférable d'utiliser la méthode AIR (Accepter, Interroger, répondre). Avec cette méthode, il est possible de savoir la raison du fait que notre cible ne prenne pas de stagiaire. Pour cela il existe différentes objections possibles (voir annexe 5).

Pour effectuer nos appels, l'utilisation de différents moyens était nécessaire pour pouvoir mener à bien notre mission.





### **C. Gestion des lieux et l'optimisation du temps**

Dans le but que notre travail soit le plus qualitatif possible et qu'il se passe dans les meilleures conditions, il était très important pour nous de travailler dans des lieux appropriés.

Pour la recherche de nos entreprises, chacun d'entre nous, à effectué ses recherches à son domicile, puis nous les avons mises en commun durant nos heures d'autonomie saé.

Pour la création de la Mindmap, du planning GANTT et de nos méthodes CROC et AIR nous avons utilisé nos heures d'autonomie saé dans les laboratoires de la bibliothèque universitaire de l'IUT et de nos cours avec les professeurs du domaine.

Les appels ont été fait au laboratoire de la bibliothèque universitaire, mais également à nos domiciles respectifs pour les entreprises qui ne nous avaient pas répondu. L'enregistrement a d'ailleurs été réalisé durant la période au laboratoire.

Pour la création de notre rapport, nos modifications sur le tableau Excel et la carte mentale, nous avons utilisé la salle informatique de l'IUT afin de pouvoir réaliser ses activités dans une salle de travail numérisée.

La gestion de nos lieux de travail et l'optimisation du temps ont été des étapes clés dans notre groupe, ce qui nous a permis de rester organisé et de ne pas perdre le fil.



## II. MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS

### A. Présentation plus spécifique de nos OAV pour les appels

Avant de faire la prospection téléphonique, il est recommandé d'utiliser les outils d'aide à la communication téléphonique, que l'on appelle aussi les Outil d'Aide à la Vente (OAV). Dans ces outils, nous retrouvons la méthode CROC qui nous sert à se présenter, énoncer la raison de notre appel, parler de nos objectifs et procéder à une conclusion à la fin de l'appel. Par exemple, « je m'appelle... et je suis étudiant en Techniques de Commercialisation et je suis actuellement à la recherche d'un stage dans le domaine de la vente ou dans le domaine de la distribution. Et j'aimerais bien savoir si vous prenez des stagiaires, s'il vous plaît ? » (voir annexe 4). La méthode AIR qui nous sert à se préparer face aux différentes objections que l'on pourrait rencontrer lors des appels.

Suivant la réponse de notre récepteur nous allons nous adapter. Si la réponse est positive, nous continuons d'utiliser la méthode CROC dans notre appel jusqu'à la fin. Et si la réponse est négative, nous utiliserons la méthode AIR. Par exemple, « je ne prends pas de stagiaire, puis-je savoir pourquoi ? » (voir annexe 5). Dans ce cas, l'objectif principal est d'obtenir des informations au sujet de notre refus. Ces deux méthodes sont complémentaires, nous commencerons par la méthode CROC lors des appels puis la méthode AIR si nécessaire.

### B. Prospection téléphonique

Pour faire les appels, nous avons réservé le laboratoire dans la bibliothèque universitaire de l'IUT afin d'être dans un environnement plus calme et agréable. Nous nous sommes organisés de la manière suivante : quand une personne est à l'appel, l'autre enregistre et inversement. Les deux personnes prennent des notes en même temps dans le but d'avoir un complément pour la saisie de nos informations sur le tableau Excel. Par ailleurs, nous avons organisé l'ordre de l'appel. Par exemple, Etienne



a fait ses appels, et une fois qu'il a fini, Nihayly commence à faire les appels à son tour.

Voici quelques exemples des résultats de nos appels :

- Nihayly : L'appel que j'ai choisi est chez l'entreprise Decathlon, située à Saint Etienne Monthieu. Il s'agit un magasin de sport, dans lequel je n'ai pas réussi à obtenir des informations complémentaires grâce à la prospection téléphonique. Néanmoins, j'ai réussi à obtenir un entretien au magasin pour le samedi 26 novembre 2022 entre 10H et midi avec le responsable de ce magasin. Suite à cet entretien, je n'ai malheureusement pas obtenu mon stage puisque je n'ai pas l'expérience dans le domaine du sport. Pour résumer cet appel, même si je n'ai pas atteint l'objectif d'avoir mon stage, j'ai quand même réussi à faire un entretien qui va me permettre de m'améliorer lors des prochains entretiens.
- Etienne : J'ai fait le choix dans le cadre de la prospection téléphonique d'orienter un de mes appels vers l'entreprise « Gémo » situé à Firminy. Tout d'abord je l'ai choisie pour la localisation géographique, du fait que c'est plus proche de mon domicile que Saint-Etienne. Le domaine d'activité de cette entreprise est la vente de produits de prêt à porter. Lors de cet appel le 23 / 11 / 22 j'ai pu obtenir des informations comme le nom de la responsable Madame FAURE, qui m'a proposé un entretien le jour où j'irai dans le magasin.

### **C. Mise à jour des informations suite à nos résultats**

Tout au long de notre Saé en vente et négociation, nous avons avancé notre travail au fur et à mesure des tâches que nous devons réaliser. Chaque fois que nous nous retrouvons pour travailler, nous faisons un récapitulatif du travail à la fin de chaque séance afin d'avoir un rendu global de notre devoir et de manière à se répartir les tâches à réaliser. Pour que les documents soient fiables et pertinents à utiliser, nos informations doivent être mise à jour très souvent, puis validées par tous les membres du groupe. Une fois que nous avons fini nos anciennes tâches comme la recherche des entreprises susceptibles de nous prendre



en stage, chaque membre se devait de les insérer dans le tableau Excel sur la liste des entreprises disponibles sur notre Drive du groupe. S'il le souhaite, chaque membre peut changer les informations, il peut mettre à jour cette information. Nous avons également mis régulièrement à jour les informations disponibles sur la carte mentale et sur le Gantt suite à nos rencontres et à nos travaux réalisés chez nous.

<b>III. ANALYSE DES RÉSULTATS</b>
-----------------------------------

L'analyse des résultats de l'appel est là pour tirer une conclusion des informations que nous avons récoltées durant la prospection téléphonique. Pour cela nous allons calculer les ratios puis les analyser.

#### A. Calcul des ratios

Nom des Stagiaires	Intensité de la prospection (en %)	Taux de transformation des appels (en %)	Taux d'efficacité du RDV (en %)	Taux concrétisation des stages (en %)
Nihayly	100% (5/5)	20% (1/5)	0% (0/1)	0% (0/0)
Etienne	100%	20%	0%	0%

- Intensité de la prospection = Nombre d'appels / Objectifs
- Taux de transformation des appels = Nombre de RDV / Nombre d'appels
- Taux d'efficacité du RDV = Nombre de proposition / Nombre de RDV
- Taux de concrétisation des stages = Nombre de contrats / Nombre de proposition

#### B. Analyse des résultats obtenus

Le tableau ci-dessus nous montre à travers des calculs, différents résultats possibles. On peut apercevoir qu'en globalité l'intensité de la prospection est de 100% mais que le taux de transformation est seulement de 20 %. C'est-à-dire que, un appel sur cinq nous a conduit à un rendez-vous mais qu'aucun d'eux n'a été concluant puisque nous



n'avons pas obtenu de réponse positive pour notre stage qui se déroulera en mai. Cependant ces appels nous ont donné des informations sur les raisons des refus de la part des entreprises que nous avons choisies.

Notre principal point fort se situe dans l'intensité de la prospection, grâce aux envies et aux motivations au sein de notre groupe. Cependant nous n'avons pas eu une efficacité élevée dans la prise de RDV et dans les RDV eux-mêmes pour les différentes raisons que nous ont énumérées les entreprises.

### CONCLUSION

Pour conclure, notre objectif était d'obtenir un rendez-vous pour avoir un stage pratique dans le domaine de la vente afin de pouvoir valider notre année en BUT TC, grâce à de la prospection téléphone. Pour répondre à cet objectif nous vous avons présenté la situation avant que l'on procède à nos entretiens téléphoniques, puis les outils utilisés et les appels, enfin, les résultats obtenus.

Sur cet objectif, il est possible d'ouvrir sur la possibilité de trouver une entreprise capable de nous prendre en alternance ou en stage de longue durée pour notre troisième année de BUT TC, dans le but d'obtenir notre diplôme et choisir si l'on veut rentrer dans la vie professionnelle ou continuer nos études sur un bac + 5.

### COMPÉTENCES ACQUISES

Après avoir réalisé cette Saé, nous avons pu nous améliorer et acquérir diverses compétences. Elle nous a permis d'améliorer notre travail en équipe, d'apprendre à gérer notre temps avec les différentes ressources que nous avons à notre disposition, de corriger et adapter les prévisions en temps réel. Pour finir, elle nous a permis de partager et d'évaluer nos connaissances, nos compétences avec le groupe.

LISTE DES ANNEXES

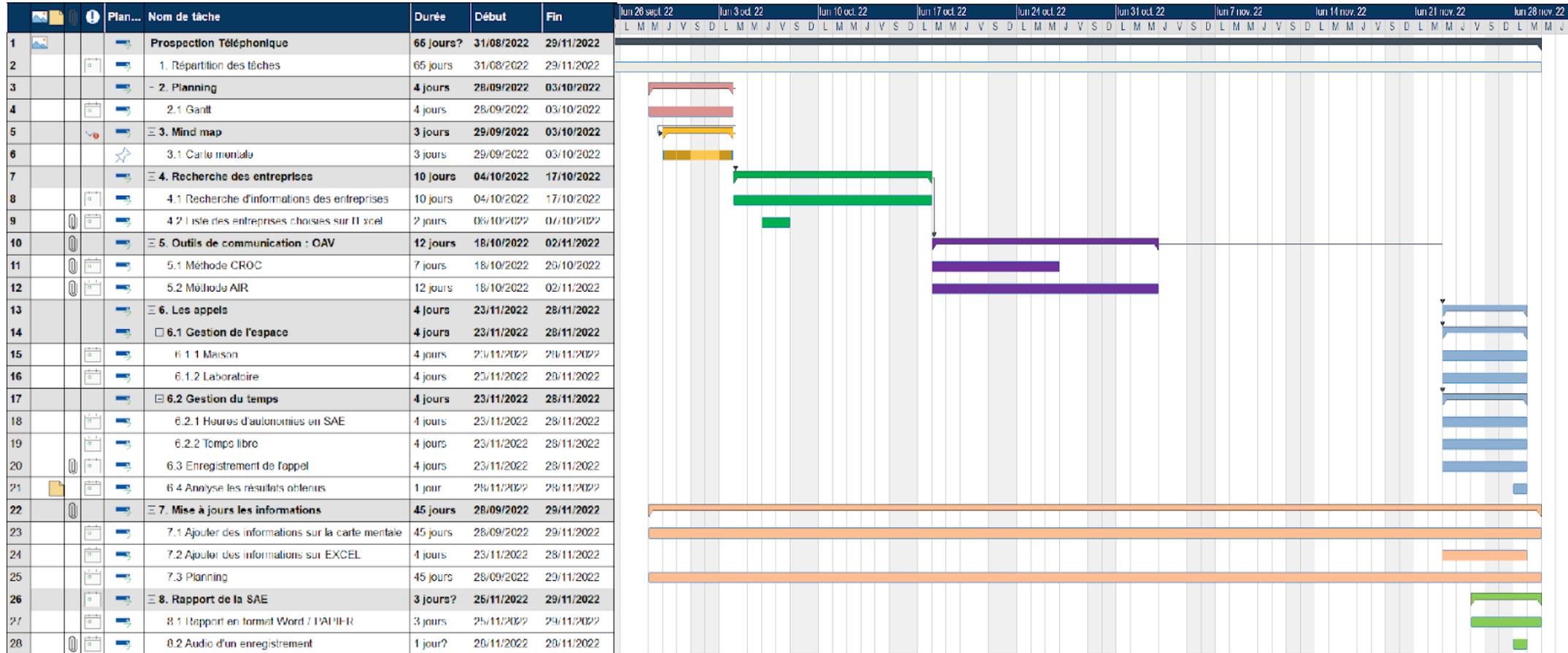
<b><i>Annexe 1 : Carte mentale</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Annexe 2 : Gantt</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Annexe 3 : Tableau Excel des entreprises</i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>Annexe 4 : Méthode CROC</i></b>	<b><i>5</i></b>
<b><i>Annexe 5 : La méthode Air</i></b>	<b><i>6</i></b>



# ANNEXE 1 : CARTE MENTALE



## ANNEXE 2 : GANTT



### ANNEXE 3 : TABLEAU EXCEL DES ENTREPRISES

#### TABLEAU NUMERO 1

N°	Nom	Prénom	Nom d'entreprise	Activité	Poste	Rue	Code Postal	Ville	Contact
1	PRANG	Nihayly	Decathlon Saint-Etienne Monthieu	Magasin qui vend les accessoires de sport	Caissière	Centre commercial STEEL 2, Rue Ferrer	42000	Saint-Etienne	04 87 00 00 60
2	PRANG	Nihayly	Auchan Centre 2	vendre les produits de grande consommation	Caissière	Coal Centre Deux 2 r Alexandre Pourcel	42000	Saint-Etienne	04 77 81 46 00
3	PRANG	Nihayly	Chocolat Weiss	vendre tout sort de chocolat	Caissière	1 r Eugène Weiss	42000	Saint-Etienne	04 77 49 65 23
4	PRANG	Nihayly	Normal	vendre des produits cosmétiques et beauté	Caissière	1 7 Co Centre Deux 1 r Docteurs Charcot	42000	Saint-Etienne	06 29 42 98 39
5	PRANG	Nihayly	Flying Tiger Copenhagen	vendre des produits divers	Caissière	2 rue du Général Foy	42000	Saint-Etienne	04 77 57 91 20
6	BEAL	Etienne	Celio	Magasin de prêt à porter pour homme	Vendeur / Conseiller	Boulevard Fayol ZAC Les prairies	42700	Firminy	04/77/20/49/48
7	BEAL	Etienne	Intersport	Magasin de prêt à porter de sport	Vendeur / Conseiller	Rue Dorian	42700	Firminy	04/77/10/17/90
8	BEAL	Etienne	Gémo	Magasin de prêt à porter	Vendeur / Conseiller	ZI les prairies	42700	Firminy	04/77/61/80/25
9	BEAL	Etienne	E-Leclerc	Hypermarché	Cassier / Mise en rayon	ZI les prairies	42700	Firminy	04/77/40/57/40
10	BEAL	Etienne	Connexion, partenaie boulanger	Magasin divers	Vendeur / Conseiller	2 rue Charles de Gaulle	42240	Unieux	04/77/56/12/59
11	DUPAYAGE	Camille	Decathlon	magasin de sport	Vendeur / Conseiller	Zone commercial la Padieu rue Hermitage 63000 Clermont-Ferrand	63000	Clermont-Ferrand	04.73.27.36.14
12	DUPAYAGE	Camille	PADD	magasin d'équitation	vendeuse/ Conseiller	4 Bd d'Alsace Lorraine, 03300	3300	Cusset	04.70.30.27.88
13	DUPAYAGE	Camille	PADD	magasin d'équitation	vendeuse/ Conseiller	Z.A Les plaines rue Marie Curie rue du serpent Bâtiment MRT 42160	42160	Clermont-Ferrand	04.77.51.29.60
14	DUPAYAGE	Camille	Hollister. Co	magasin de prêt à porter	vendeuse/ Conseiller	Rue Giscard de la Tour Fondue 2, 63000 Clermont-Ferrand	63000	Clermont-Ferrand	04.73.28.12.80
15	DUPAYAGE	Camille	Intersport	Magasin de vente de vêtement de sport	vendeuse/ Conseiller	Rue du Torpilleur Sirocco ZAC la Vare	63300	Thiers	04 73 80 18 12

Suite du tableau Excel :

TABLEAU NUMERO 2

N°	Nom	Prénom	Nom d'entreprise	date d'appel	Avoir du stage : OUI/NON	A retenir lors de l'appel
1	PRANG	Nihayly	Decathlon Saint-Etienne Monthieu	23/11/2022	Non, mais	Impossible de récolter des informations lors de l'appel. Cependant, j'ai pu avoir un entretien le samedi 26/11/2022 entre 10H à 12H.
2	PRANG	Nihayly	Auchan Centre 2	23/11/2022	Non	Pas de réponse malgré plusieurs relances.
3	PRANG	Nihayly	Chocolat Weiss	23/11/2022	Non, mais	Possible de prendre en stage. A condition d'envoyer le CV et Lettre de motivation à l'adresse mail: <a href="mailto:votreserviceclient@wess.fr">votreserviceclient@wess.fr</a>
4	PRANG	Nihayly	Normal	23/11/2022	Non	Pas de réponse malgré plusieurs relances.
5	PRANG	Nihayly	Flying Tiger Copenhagen	23/11/2022	Non	Ne prend pas de stagiaire puisque la responsable est toujours en déplacement.
6	BEAL	Etienne	Celio	23/11/2022	Non	Ne prend pas de stagiaire durant cette période.
7	BEAL	Etienne	Intersport	28/11/2022	Oui mais	Prend des stagiaires, mais pour cela il faut procéder à un envoi de CV et lettre de motivation au mail suivant : <a href="mailto:directeur.firminy0357@reseau-intersport.fr">directeur.firminy0357@reseau-intersport.fr</a>
8	BEAL	Etienne	Gémo	23/11/2022	Oui mais	Ne prend pas de stagiaire par téléphone, un rendez-vous en magasin est nécessaire. Pas encore de date prévue.
9	BEAL	Etienne	E-Leclerc	28/11/2022	Oui mais	CV et lettre de motivation à envoyer par mail : <a href="mailto:recrutement@firminy.Leclerc">recrutement@firminy.Leclerc</a>
10	BEAL	Etienne	Connexion, partenaie boulanger	aucune réponse	Aucune réponse	Pas de réponse malgré plusieurs relances.

## **ANNEXE 4 : MÉTHODE CROC**

### **Contact (politesse ; formulation de la présentation) :**

Bonjour je suis bien chez « ... » ?

Très bien. Je me présente je m'appelle ... , je suis actuellement en première année de BUT TC et je suis à la recherche d'un stage pratique dans le domaine de la vente.

Est-ce que je pourrais être mis en lien avec un de vos responsables, s'il vous plaît ?

### **Raison d'appel :**

- Je viens à vous aujourd'hui pour savoir s'il est possible d'effectuer un stage de pratique dans votre entreprise du 9 au 27 mai.

### **Objectif :**

- Prenez-vous des stagiaires durant ces dates ?
- Serait-il possible d'obtenir un rendez-vous ?  
Si non pourquoi ? (AIR)

### **Conclusion :**

- Très bien puis-je avoir votre mail et votre nom pour vous recontacter s'il vous plaît ?
- Je vous remercie de votre attention et j'espère à très bientôt.

## ANNEXE 5 : LA MÉTHODE AIR

	Entreprise	Emetteur
<b>Fiche 1</b>		Bonjour, est-ce bien Monsieur / Madame XXX, responsable de la société XXX ?
<b>Fiche 2</b>	Oui, c'est moi (Fiche 3)	Bonjour, M. XX, avez-vous quelques minutes à m'accorder ?
	Non, je ne suis pas. Je suis XX, son ... (Fiche 4)	Pourrais-je parler avec votre responsable, s'il vous plaît ?
<b>Fiche 3</b>	De quoi s'agit-il ?	En effet, je suis étudiant(e) en 1 <sup>er</sup> année de BUT TC... Je suis actuellement à la recherche d'un stage du 9 au 27 mai pour un poste dans la vente ou dans la distribution. J'apprécie beaucoup votre magasin, c'est pour cela que j'aimerais bien effectuer mon stage chez vous ? Prenez-vous des stagiaires ?
	Oui, on prend. Mais j'aimerais bien connaître plus de vous ... (Fiche 5)	Parfait ! Durant ma première année de BUT TC, j'ai acquis beaucoup de compétences ... (vend votre stage)
	Non, on ne prend pas de stagiaire. (Fiche 6)	Puis-je savoir pourquoi ?
	Oui, mais on a déjà un stagiaire.	Ce n'est pas grave et je vous remercie pour votre attention. Bonne journée à vous.
	Non, car le stage est trop court (Fiche 7)	Oui, je comprends. Mais durant 3 semaine, je pourrais vous être utile en faisant de nombreuses tâches telles que... (vendre ce que je peux faire) Qu'en pensez-vous ?
	Non, car le dernier stage est insatisfaisant (Fiche 8)	Oui, je comprends. Mais je suis très sérieux(se) et motivé(e) et je vous rassure qu'avec moi, ça se passera mieux qu'avec votre stagiaire précédent !
	Mais bon, on n'a pas particulièrement du travail pour vous (Fiche 9)	Dans tous les cas, je vous serai utile pour vous, je pourrais faire ... (vendre votre savoir-faire)
	Non, on n'a pas de tuteur qui va vous accompagner lors de votre stage	Ce n'est pas grave et je vous remercie pour votre que vous avez m'accorder. Bonne journée à vous.
<b>Fiche 4</b>	Non il n'est pas disponible actuellement.	Puis-je savoir quand il serait disponible pour que je puisse le rappeler ultérieurement ?
	Peut-être demain ...	D'accord. Vers quelle heure serait-il disponible ?
	Vers 14H peut-être ...	C'est noté. Serait-il possible d'avoir un nom à qui m'adresser, une adresse mail ou un numéro (demander le nom du responsable)
	SI/NON/JE SAIS PAS	D'accord, je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé, passez une excellente journée !
<b>Fiche 5</b>	Très bien. Je suis ravi de vous connaître mais j'aimerais bien qu'on fasse un entretien face à face pour parler plus.	SUPER ! je serai dispo le XX à partir de XXX h. est-ce que cela vous convient ?

	Quand seriez disponible pour qu'on puisse se voir dans mon bureau.	
	OUI/NON	(Négocier la date et H dispo)
	Oui (avoir l'entretien)	C'est noté ! juste pour être sûre, est ce que votre bureau se situe bien à XX rue XXX, 42 000 ?
	OUI/NON (demande confirmer), c'est ça	Parfait, pourrai-je avoir votre adresse mail afin pouvoir donner suite à cette appel
	Voici mon adresse mail ...	(Relire l'adresse mail pour être sûre) Je vous remercie et je vous souhaite une bonne journée.
<b>Fiche 6</b>	Parce qu'on est déjà très occupé et notre entreprise ne cherche pas des stagiaires.	D'accord. S'il y a un changement et que vous auriez besoin d'un stagiaire plus tard, n'hésitez de me recontacter ; je suis à votre disposition.
	Il n'y pas de souci	Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé. Excellente journée à vous.
<b>Fiche 7</b>	Je suis désolée, je ne peux toujours pas prendre un stagiaire sur une durée aussi courte.	Je comprends. Puis-je savoir à partir de combien temps (durée) accepterez-vous de prendre un stagiaire ?
	C'est à partir d'un mois...	D'accord et merci pour votre réponse. Je vous souhaite une bonne journée.
	C'est intéressant ! si c'est dans ce cas-là, pourquoi pas. Je vous propose alors de passer vers mon bureau pour parler un peu plus ensemble. Quand serez-vous disponible ?	(Négocier la date et H dispo) c'est noté ! est-ce que je peux avoir votre adresse mail pour donner suite à cet appel, s'il vous plaît ? et votre bureau se situe bien au XXXX ?
	Oui c'est bien là et mon adresse mail est ....	Parfait, je vous remercie de m'avoir accordé du temps et à XX (ex : à mardi )
<b>Fiche 8</b>	Je suis vraiment désolé.	Ce n'est pas grave et je vous remercie de m'avoir accordé du temps. Bonne journée à vous.
	D'accord, puis-je savoir plus de vous ?	Durant ma première année de BUT TC, j'ai acquis beaucoup de compétences ... (vend votre stage)
	Super mais je vous propose quand même de faire un entretien ensemble vers mon bureau. Quand serez-vous disponible ?	(Négocier la date et H dispo) D'accord, est-ce que je peux avoir votre adresse mail pour donner suite à cet appel, s'il vous plaît ?
	Voici mon mail....	C'est noté et votre bureau se situe bien au XXXX ?
	Oui c'est ça	Parfait, je vous remercie pour votre temps et à XX (ex : à mardi )
<b>Fiche 9</b>	Je verrais si j'aurais quelque chose pour un stagiaire à faire. Et je vous recontacterai si besoin.	D'accord je vous remercie beaucoup. Et puis-je avoir votre adresse mail pour pouvoir vous donner suite à cet appel et de vous laisser mes coordonnées au cas où vous aurez besoin ?
	Il n'y a de soucie. Mon adresse mail est ...	C'est noté ! merci beaucoup pour votre temps. Excellente journée à vous.