

LES RÉSERVATIONS

Premièrement, il est important de cibler les moments que vous souhaitez réserver votre entreprise Mary Kay dans votre agenda. Utilisez la feuille *Planification hebdomadaire* pour identifier les blocs pour lesquels vous accordez du temps à votre entreprise Mary Kay : faire vos appels, faire de nouveaux contacts, avoir des rendez-vous. Bien entendu, lorsque vous serez par exemple en qualification pour obtenir une voiture de carrière ou pour avancer dans le cheminement de carrière, il est possible que pendant une certaine période vos activités Mary Kay prennent beaucoup plus de votre temps et que vous ayez moins de temps à accorder aux membres de votre famille et à vos autres activités. Ce sont des choix qui appartiennent à chacune d'entre vous. Apprenez à bien doser vos activités.

EXEMPLES DE DIALOGUES

1. Faire un contact en personne : Savoir remettre sa carte d'affaires et prendre les coordonnées

***Je trouve que _____ (*faites-lui un compliment sincère : à propos du service qu'elle vous a offert, de sa coiffure, des vêtements qu'elle porte, de son attitude par rapport à une situation, de son maquillage, à propos de sa peau, de ses beaux enfants, etc.*) Engagez la conversation avec elle.

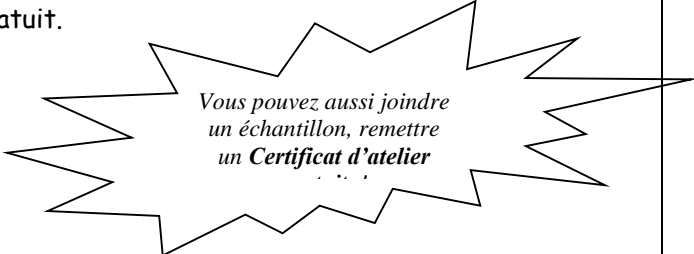
Je m'appelle _____ et je suis conseillère en soins de beauté avec Mary Kay. Est-ce que vous les connaissez ? *** Ça me ferait vraiment plaisir de vous offrir un atelier beauté gratuit pour vous faire essayer nos produits. À l'atelier vous allez faire un traitement douceur pour les mains, un soin du visage et on termine avec un petit look rapide et léger. Est-ce que vous aimeriez ça ?

Voilà ma carte d'affaires et je vais vous téléphoner dans un jour ou deux pour voir quand dans mon agenda je vais pouvoir vous offrir votre atelier beauté gratuit.

Votre nom déjà ?

Votre numéro de téléphone ? (Avez-vous un répondeur ?)

Le meilleur moment pour réussir à vous joindre ?



Vous pouvez aussi joindre un échantillon, remettre un Certificat d'atelier

☞ Si vous avez des disponibilités aussi dans le jour pensez de lui demander si elle est parfois disponible de jour. Notez le sur la carte et ceci facilitera vos appels de réservation.

En terminant, vous pourriez lui serrer la main et lui dire que vous avez hâte de la rencontrer.

***vous pourriez par exemple débiter la conversation en vous présentant et en intégrant la partie du compliment à votre conversation. Tout est question de circonstance.

2. Faire un contact en personne : La conversation amicale

Vous êtes en train de discuter avec une personne et vous vous organisez pour amener le sujet de votre entreprise Mary Kay. En lui demandant ce qu'elle fait dans la vie, vous pourrez ensuite, VOUS, lui dire que vous avez une entreprise Mary Kay. Offrez-lui un atelier beauté gratuit, dites-lui que vous aimeriez l'avoir comme cliente, dites-lui que vous aimeriez pouvoir passer un peu de temps avec elle en lui faisant connaître vos produits, etc.

3. Faire un contact en personne : Le défi à réaliser

Bonjour,

Je m'appelle _____ et je suis *conseillère en soins de beauté avec les cosmétiques Mary Kay*. Je me suis donné comme défi de faire connaître mon entreprise à 5 personnes aujourd'hui. Acceptez-vous de prendre ma carte d'affaires ? (posez cette question en présentant votre carte d'affaires)

Pour vous remercier d'accepter ma carte d'affaires, je vous offre un rendez-vous pour faire l'essai de mes produits gratuitement.

Voilà ma carte d'affaires et je vais vous téléphoner dans un jour ou deux pour voir quand dans mon agenda je vais pouvoir vous offrir votre atelier beauté gratuit.

Votre nom déjà ?

Votre numéro de téléphone ? (Avez-vous un répondeur ?)

Le meilleur moment pour réussir à vous joindre ?

☞ *Si vous avez des disponibilités aussi dans le jour pensez de lui demander si elle est parfois disponible de jour. Notez le sur la carte et ceci facilitera vos appels de réservation.*

En terminant, vous pourriez lui serrez la main et lui dire que vous aurez hâte de la rencontrer.

4. Prise de rendez-vous avec une personne à qui j'ai remis ma carte

Bonjour,

C'est _____ de chez Mary Kay. On s'est rencontré _____ (jour et endroit) et je vous téléphone,

- pour qu'on puisse regarder ensemble nos disponibilités pour votre atelier beauté gratuit (*votre atelier de soins du visage*).

OU

- parce que je tiens à vous mettre en priorité dans mon agenda pour que vous puissiez profiter rapidement de votre atelier beauté gratuit (*votre atelier de soins du visage*).

Si vous avez 2 minutes, je vais vous expliquer en quoi consistent les ateliers que j'ai à vous offrir et vous me direz ensuite si ça vous intéresse ou non. Est-ce que ça vous va ? (*voir feuille Dialogue expliquer le déroulement de l'atelier gratuit*)

Et puis, est-ce que c'est quelque chose que vous aimeriez ?

Pour votre rendez-vous, préférez-vous au début ou à la fin de la semaine ?

(ou la semaine ou la fin de semaine)

Préférez-vous de jour ou de soir ?

À 18h00 ou 19h30 ?

Parfait, j'aurais justement _____ ex : jeudi le DATE _____ est-ce que ça vous convient ?

***Donnez toujours 2 choix et évitez de poser une question qui amène la cliente à répondre par Oui / Non.

Ensuite, dans le même principe, vous proposez 2 choix de journées à la cliente selon votre agenda et vos préférences !

- - - Offrez-lui à cette étape de partager son rendez-vous (voir dialogue à cet effet) mais réservez D'ABORD une date pour SON ATELIER INDIVIDUEL ainsi, si ses invitations ne tiennent pas vous pourrez lui dire que de toute manière ça vous fera plaisir d'aller la dorloter même si elle sera seule à un moment qui lui convenait dans son agenda - - -

Alors, je note à mon agenda que je serai chez-vous (ou : que je vous attends chez-moi) le (jour et date) à (heure) . Avez-vous bien noté votre rendez-vous beauté ? Avez-vous papier / crayon pour que je vous laisse mes coordonnées ? (Laissez vos coordonnées) La seule chose que je vous demande c'est que si vous avez un imprévu ou un empêchement, **c'est bien important de me téléphoner à l'avance** pour me le dire, pour que je puisse mettre un autre rendez-vous à mon agenda au besoin. *Ça m'aide beaucoup dans mon travail.*

Je vais vous téléphoner quelques jours avant votre rendez-vous pour vous faire un petit rappel.

5. Prise de rendez-vous à partir d'un coupon de tirage

Bonjour,

Je m'appelle et je suis *conseillère en soins de beauté avec les cosmétiques Mary Kay*, je vous téléphone parce que vous avez participé au tirage (nom de l'endroit) . (Madame X X X) est la gagnante de l'ensemble de produits de beauté *Mary Kay* et j'offre à toutes les participantes un atelier beauté gratuit comme c'était indiqué sur le coupon (ou ... comme vous l'avez choisi sur le coupon). (*votre atelier de soins du visage en premier lieu et un Cours de maquillage dans un deuxième temps*)

Si vous avez 2 minutes, je vais vous expliquer en quoi consistent les ateliers que j'ai à vous offrir et vous me direz ensuite si ça vous intéresse ou non. Est-ce que ça vous va ? (*voir feuille Dialogue expliquer le déroulement de l'atelier gratuit*)

Et puis, est-ce que c'est quelque chose que vous aimeriez ?

Pour votre rendez-vous, préférez-vous au début ou à la fin de la semaine ?

(ou la semaine ou la fin de semaine)

Préférez-vous de jour ou de soir ?

À 18h00 ou 19h30 ?

Parfait, j'aurais justement ex : jeudi le DATE est-ce que ça vous convient ?

- - - Offrez-lui à cette étape de partager son rendez-vous (voir dialogue à cet effet) - - -

Alors, je note à mon agenda que je serai chez-vous (ou : que je vous attends chez-moi) le (jour et date) à (heure) . Avez-vous bien noté votre rendez-vous beauté ? Avez-vous papier / crayon pour que je vous laisse mes coordonnées ? (Laissez vos coordonnées) La seule chose que je vous demande c'est que si vous avez un imprévu ou un empêchement, **c'est bien important de me téléphoner à l'avance** pour me le dire, pour que je puisse mettre un autre rendez-vous à mon agenda au besoin. *Ça m'aide beaucoup dans mon travail.*

Je vais vous téléphoner quelques jours avant votre rendez-vous pour vous faire un petit rappel.

PARTAGE DU RENDEZ-VOUS

La plupart des femmes aiment partager leur rendez-vous avec une amie et recevoir des produits en cadeau. On a toujours beaucoup de plaisir entre filles ! Est-ce que c'est quelque chose que vous aimeriez vous aussi ?

Si la réponse est « NON » : alors c'est parfait si vous changez d'idée il n'y aura pas de problème. Quand je vais vous téléphoner pour confirmer votre rendez-vous, vous me direz si vous avez des amies qui vont se joindre à vous et n'oubliez pas qu'avec 2 amies (femmes de 18 ans et plus qui n'ont pas déjà de conseillère Mary Kay) vous allez pouvoir magasiner pour 75\$ de produits de votre choix et ça va vous en coûter juste 35\$.

Si la réponse est « OUI » : Alors je vous explique comment ça fonctionne. **AVEZ-VOUS PAPIER CRAYON AFIN DE PRENDRE QUELQUES NOTES ?**

- Vous pouvez partager votre rendez-vous avec 1 seule amie ou avec quelques-unes de vos amies mais les places sont limitées à 6 pour l'atelier de soins du visage.
- Si vous partagez votre rendez-vous avec 2 de vos amies, je vais vous offrir des produits en cadeau. Je vous explique ma *Promotion d'hôtesse* : vous allez magasiner pour 75\$ de produits au prix de seulement 35\$ si vous avez au moins 2 invitées, des femmes 18 ans et qui n'ont pas de conseillère Mary Kay !

Combien de personnes pensez-vous inviter ?

Par expérience, je sais que si vous voulez être certaine d'avoir 2 ou 3 amies à notre soirée beauté, idéalement il faut souvent lancer 5 ou 6 invitations à cause des imprévus.

*Si elle manque d'idées** « Vous pouvez penser à vos collègues de travail, vos belles-sœurs, vos tantes, vos voisines, etc. ? »

Une de vos invitées pourrait même venir accompagnée d'une amie.

Si vous me confirmez vos invitées avant _____ (jour et date) _____ le nombre d'invitées et leurs coordonnées (noms et numéros de téléphone), je vais vous donner un cadeau surprise !

Quand vous allez me confirmer vos invitées, je vais prendre 2 - 3 minutes avec vous pour vous poser des questions à propos de votre peau pour bien préparer l'atelier. Je vais aussi avoir besoin des numéros de téléphone de vos invitées pour leur poser aussi les mêmes questions pour pouvoir bien me préparer.

Avant de terminer je vais juste vous redire les soins qu'on va faire lors de l'atelier ce sera plus facile pour faire vos invitations. Avez-vous toujours de la place sur votre feuille ? (revoir feuille Dialogue expliquer le déroulement de l'atelier gratuit)

Alors, j'attends votre appel d'ici _____ (jour et date) _____ afin que vous me confirmiez vos invitées.

**** *S'il y a suffisamment de jours qui séparent votre communication téléphonique et le moment de votre rencontre, prenez soin de **faire parvenir un petit mot** à votre hôtesse pour la remercier de vous recevoir (poste ou courriel). Vous pouvez aussi profiter de l'occasion pour joindre un petit mémo incitatif rappelant les primes qu'elle se méritera !!!*

BONNES RÉSERVATIONS !!

Apprenez par cœur des dialogues, rien ne vient sans un minimum de pratique !

France Légaré

Votre Directrice des ventes senior exécutive MK

Jamais plus loin que votre téléphone ☎