

Le script de la *Consultation*

LES QUATRE ÉTAPES

1	La connexion et le cadrage	0 à 6 min
2	La découverte Ce qu'elle vit · La vie qu'elle veut · L'Ordonnance	6 à 31 min
3	Les anti-objections L'épreuve d'admission · Le verdict	31 à 38 min
4	L'offre Ce qu'elle va recevoir · Le prix · Le premier pas	38 à 55 min
	« Je dois réfléchir » À ouvrir à tout moment : trouver l'échelle	dernière page

ÉTAPE 1

La connexion et le cadrage

0 À 6 MIN

Objectif : d'abord un climat de confiance, sans aller trop vite. Puis le temps et le lieu, les deux temps annoncés au Forum, un premier oui, les deux issues. On ne remercie jamais d'avoir pris l'appel. On ne parle pas du métier sorti au test.

LA CONNEXION

« Bonjour [Prénom], [ton prénom], Docteur de la reconversion à l'Institut. Comment ça va aujourd'hui ? Comment vous vous sentez ? »

Écoute vraiment la réponse et rebondis dessus. Prends le temps : une ou deux questions simples sur elle (d'où elle appelle, sa journée). C'est un échange, pas une formalité. Tu ne passes à la suite que quand elle est détendue.

LE TEMPS ET LE LIEU

« Avant de commencer : vous avez bien 45 minutes à une heure devant vous, dans un endroit calme, où on ne sera pas dérangés ? »

Si elle n'est pas disponible ou pas au calme : on reprogramme tout de suite, date et heure. Une Consultation coupée ne se rattrape pas.

« Parfait. J'ai lu votre dossier avant notre rendez-vous. »

LES DEUX TEMPS

« Comme vous l'avez vu au Forum, cette Consultation se déroule en deux temps. Dans le premier, on fait le point sur votre situation : où vous en êtes, ce que vous voulez vraiment, ce que ça vous coûte de rester dans cette situation, ce que vous pourriez vivre à la place, et si c'est le bon moment pour vous. Je vous remets ensuite votre Ordonnance, votre plan d'action personnalisé. Elle est à vous, quoi qu'il arrive. »

« Dans le second temps, je vérifie avec vous votre compatibilité avec le profil que nous recherchons pour être accompagné par l'Institut. Comme vous l'avez vu, c'est un accompagnement qui vous permet de vous reconvertir dans le numérique de façon sécurisée, accompagnée individuellement par des experts, avec votre premier contrat signé en 120 jours en suivant le plan, puis d'accéder à notre réseau d'entreprises qui nous sollicitent. *Est-ce que c'est quelque chose qui vous intéresse vraiment ? Que je le sache dès maintenant.* »

Attends son oui.

► Si elle répond « oui, ça dépend du prix »

OPTION

« Bien sûr, c'est normal. Mais mettons le prix de côté une seconde. Si j'estime que vous avez le bon profil, et on va faire l'analyse ensemble, est-ce qu'on est d'accord que c'est quelque chose qui vous intéresse foncièrement ? »

« On verra ensemble si c'est le bon moment pour vous. Ça vous va ? »

► Si elle répond « je ne sais pas, je viens voir »

OPTION

« C'est normal de ne pas encore savoir, c'est justement le but du premier temps. Ma question est plus simple : si à la fin on voit tous les deux que c'est la bonne solution pour vous, est-ce que c'est quelque chose que vous voudriez vraiment ? »

LES DEUX ISSUES

« À la fin, il y a deux issues possibles. Soit je valide votre admission, et je vous explique les conditions. Soit je ne la valide pas, parce que j'estime que vous n'avez pas encore le profil que l'on recherche. Dans ce cas, je vous dis exactement pourquoi, et ce qui doit changer pour remplir les conditions et surtout avoir des résultats à nos côtés. »

« Dans les deux cas, je serai franc avec vous. Et de votre côté, je vous demanderai simplement si c'est oui ou non. Les deux me vont : l'important, c'est que vous repartiez avec une décision claire pour votre avenir professionnel. *Est-ce que j'ai été suffisamment clair ?* »

LA PERMISSION

« On va donc démarrer par votre diagnostic professionnel. Je vais vous poser des questions assez personnelles, pour vraiment comprendre votre situation et vous délivrer un diagnostic de qualité. *Vous me permettez de le faire ?* »

ÉTAPE 2

La découverte

6 À 31 MIN

Ce qu'elle vit

6 À 16 MIN

Objectif : trouver le vrai problème, celui que seul notre accompagnement résout, pas « changer de travail ». P1 sa situation pro et son impact sur sa vie perso, P2 ce qu'elle ressent, P3 ce qui arrive si rien ne change. Elle parle 70 % du temps. Entre chaque profondeur, tu reformules pour obtenir un oui.

POUR OUVRIR

« Pour commencer : au Forum, quel témoignage vous a le plus parlé ? Pourquoi celui-là ? »

Note le prénom du témoin : tu le réutilises à l'épreuve d'admission et à la montée de valeur.

SON DOSSIER D'INSCRIPTION

« Dans votre dossier d'inscription, vous aviez écrit que [sa réponse iClosed]. Est-ce que vous pouvez m'en dire plus ? »

Tu as ses réponses iClosed dans le dossier. Prends la plus forte, avec ses mots exacts.

P1 · LE BON PROBLÈME

« Est-ce qu'il y a d'autres choses qui ne fonctionnent pas aujourd'hui dans votre vie professionnelle ? »

« Et comment ça impacte votre vie personnelle ? Parce qu'au fond, on travaille pour nos objectifs, nos projets, nos responsabilités familiales. *Vous êtes d'accord ?* »

P1 · VALIDER LA RAISON

« Si je comprends bien, c'est pour cette raison, [passer plus de temps avec vos enfants], que vous êtes en face de moi aujourd'hui. *C'est bien ça ?* »

Si sa raison reste « changer de métier », ce n'est pas encore le bon problème : demande « Et changer de métier, ça vous apporterait quoi, à vous ? » jusqu'à toucher sa vie personnelle.

L'ÉCHELLE ET LE MIROIR

« Sur 10, votre vie professionnelle aujourd'hui, vous la situez à combien ? »

« Si je vous avais appelée il y a cinq ans pour vous dire : dans cinq ans, vous serez à [3] sur 10, qu'est-ce que vous m'auriez dit ? »

Laisse le silence.

« Qu'est-ce qui s'est passé, entre-temps ? Et qu'est-ce qui a fait que vous n'avez pas pu changer ça jusqu'ici ? »

P2 · LE RESSENTI

« Comment vous vivez ça, au quotidien ? Qu'est-ce que vous ressentez quand [sa situation] ? »

« Mon but, c'est vraiment de me mettre à votre place. C'était quand, la dernière fois que vous avez ressenti ça ? Vous pouvez me décrire ce moment ? »

« Et là, quand vous m'en parlez, qu'est-ce que vous ressentez ? »

REFORMULATION

« Si je résume : [sa situation], ça crée [l'impact perso], et vous le vivez comme [son mot]. *C'est bien ça ?* »

P3 · SI RIEN NE CHANGE

« Si aujourd'hui vous ne faites rien, il se passe quoi dans six mois, par rapport à [son problème, avec ses mots] ? Et dans un an ? »

« Et ça représenterait quoi pour vous, si ça arrivait ? »

« Et [ses enfants, ce qui lui est cher], comment ils le vivraient ? Et vous, comment vous vous sentiriez ? »

Creuse jusqu'à ce qu'elle mesure elle-même ce que ça représenterait. Puis reformule et va chercher un oui.

« Donc rester comme ça, pour vous, ce n'est plus une option. *Je me trompe ?* »

► Les relances de profondeur

OPTION

Quand la réponse reste en surface. Une relance, puis trois secondes de silence.

« C'est-à-dire ? »

« Dites-m'en plus. »

« Qu'est-ce que vous mettez derrière le mot [son mot] ? »

« Vous pouvez me donner un exemple concret ? »

« Et ça, depuis combien de temps ? »

« Qu'est-ce qui est le plus dur, dans tout ça ? »

« Et à part vous, qui en paie le prix ? »

« Qu'est-ce que vous avez déjà essayé pour changer ça ? Qu'est-ce qui a manqué ? »

« Si vous deviez le dire en un seul mot ? »

« Et si ça dure encore cinq ans ? »

La vie qu'elle veut

16 À 24 MIN

Objectif : le miroir exact du problème. Elle dessine sa vie idéale, la chiffre elle-même, la ressent. Puis elle confirme pourquoi c'est possible pour elle, et mesure qu'elle ne peut pas y arriver seule.

LEVER LES BARRIÈRES

« Pour cette partie, je vous demande une chose : oubliez les "oui, mais". L'argent, le temps, les compétences, on les met de côté. Imaginez que tout est possible. *D'accord ?* »

P1 · LA VIE CHOISIE

« Dans douze mois, si vous êtes admise, que vous faites le travail et que vous avez signé vos premiers contrats, votre vie ressemble à quoi ? Au travail, et à la maison ? »

« Vous voudriez gagner combien par mois, sur combien de jours par semaine ? Je vous pose la question pour savoir si c'est réaliste par rapport à ce qu'on propose. »

« Sur un an, ça ferait combien ? Et sur dix ans ? Quelle différence avec aujourd'hui ? »

Elle calcule elle-même. Note ses chiffres : ils reviennent à la montée de valeur.

« Et en dehors de l'argent, quelle différence dans votre vie ? Et pour [vos enfants] ? »

P2 · LA VIVRE

« Vous pouvez me décrire une journée type, dans cette vie-là ? Du réveil jusqu'au soir. »

P3 · CE QUE ÇA REPRÉSENTERAIT

« Atteindre ça, qu'est-ce que ça représenterait pour vous ? Comment vous vous sentiriez ? »

« Et [vos enfants], comment ils le vivraient ? »

« Si je résume, ce que vous voulez vraiment, c'est [ses mots]. C'est bien ça ? »

LA PETITE VOIX

« Si vous avez pris cette Consultation, c'est que vous pensez que c'est possible, même s'il reste des zones d'ombre, et c'est mon rôle aujourd'hui de les débroussailler avec vous. Je ne vous demande pas vos peurs. Je vous demande cette petite voix à l'intérieur : qu'est-ce qui vous a fait dire que c'était possible pour vous ? »

Reprends ses mots. C'est elle qui donne les raisons de sa réussite.

SEULE, À COMBIEN ?

« Si vous étiez seule, avec vos connaissances et votre expérience d'aujourd'hui, de 0 à 10, à combien vous seriez capable de passer de [sa situation] à [sa vie choisie] ? »

« Qu'est-ce qui vous manque, pour être à 10 ? »

Note ce qui manque : ce sont les briques que tu lui présenteras à la phase 7.

LE CADRE RÉALISTE

« Comme vous l'avez compris, je ne vais pas vous dire que ça va vous tomber du ciel. Il y a des choses à mettre en place, du travail à faire. On n'est pas dans le business du miracle. Vous êtes d'accord avec ça ? »

L'Ordonnance

24 À 31 MIN

Objectif : rendre le diagnostic promis au Forum, avec ses mots. Lui faire sentir la valeur de son parcours. Un seul traitement. Elle dit elle-même que c'est le bon moment, et pourquoi. Ici commence la première échelle : la confiance dans le Docteur.

LE DIAGNOSTIC

« Je vous fais mon diagnostic. Corrigez-moi si je me trompe. »

Reprends ses trois profondeurs avec ses mots exacts.

« C'est le mot que vous m'avez dit, je l'ai noté : [son mot]. Vous n'êtes pas en train de me décrire une reconversion. Vous me parlez de [ce qu'elle veut vraiment]. *C'est juste ?* »

SON EXPÉRIENCE

« Avant de vous donner ma prescription, j'ai besoin de mieux connaître votre parcours. Qu'est-ce que vous avez fait jusqu'ici ? Et qu'est-ce que vous savez faire, que beaucoup de gens ne savent pas faire ? »

Écoute, et relève deux compétences concrètes.

« Ces [X] années à [ce qu'elle a fait], ce n'est pas du temps perdu. [Sa compétence], c'est une base sur laquelle on construit dans le numérique. Votre parcours n'est pas un retard, c'est un point de départ. *Vous le voyez comme ça, vous ?* »

LA PRESCRIPTION · UN SEUL TRAITEMENT

« Vu ce que vous m'avez dit sur [son mot] et votre parcours, je vous verrais bien partir sur [métier]. Je vous expliquerai pourquoi si on va plus loin ensemble. »

► Si tu prescris le Pack 8 métiers

OPTION

« Dans votre cas, je ne vous vois pas sur un seul métier. Vous avez le profil pour plusieurs, et ce que vous m'avez dit sur [sa preuve] le montre. Je vous expliquerai pourquoi si on va plus loin ensemble. »

Jamais « soit l'un, soit l'autre ». Le Docteur prescrit, il ne propose pas un menu.

LE COÛT DE RESTER

« Si rien ne change, qu'est-ce que vous risquez de perdre ? »

« Financièrement d'abord : l'écart entre aujourd'hui et ce que vous visez, c'est [écart] par mois. Sur un an, ça fait combien ? Sur cinq ans ? »

« Et à côté de l'argent : [le temps avec ses enfants, sa santé, sa confiance]. Ça représente quoi pour vous ? »

LA TRAJECTOIRE

« Comment ça se passe, en général : ça commence souvent par un petit contrat. Ensuite, on construit vers [son objectif]. *Ça vous paraît logique ?* »

ÉCHELLE
1 ·
DOCTEUR

« Sur 10, à quel point vous sentez que j'ai compris votre situation ? »

Sous 8 : « Qu'est-ce que j'ai mal compris ? » Corrige, puis repose la question.

LE BON MOMENT, DIT PAR ELLE

« Et selon vous, c'est le bon moment pour changer ça ? »

« Pourquoi maintenant, et pas dans un an ? »

Elle donne ses raisons. Tu ne les donnes jamais à sa place.

LA BASCULE

« Voilà votre Ordonnance, elle est à vous. *Ce diagnostic vous ressemble ?* »

Attends un oui franc. Sinon, retourne en découverte.

ÉTAPE 3

Les anti-objections

31 À 38 MIN

L'épreuve d'admission

31 À 38 MIN

Objectif : elle défend sa place. Chaque question a sa petite phrase de contexte : pourquoi on la pose. Tu notes, tu ne commentes pas, tu ne rassures pas. Aucun mot sur le programme ni sur le prix.

LA TRANSITION

« On va passer maintenant à voir si vous avez le profil que l'on recherche. Je vais être plus exigeant : notre réputation se joue sur chaque personne qu'on accompagne, et on construit sur le long terme. *Vous êtes prête ?* »

1 · LA CONFIANCE

« Les entreprises qui nous sollicitent nous font confiance pour leur présenter des profils sérieux. »

« Pourquoi est-ce qu'on devrait vous faire confiance, [Prénom] ? »

ON VEUT ENTENDRE

« Parce que je vais m'y mettre, vraiment. »

ALERTE

« Je ne sais pas », ou une réponse sur l'Institut et pas sur elle.

► Si tu as le chiffre du mois en cours

OPTION

« Ce mois-ci, [nombre vérifié] entreprises nous ont demandé des profils. On ne peut leur présenter que des personnes sérieuses. »

Uniquement avec la donnée réelle du mois. Sans chiffre vérifié, tu ne le dis pas.

2 · SA COACH

« Si vous êtes admise, une coach va vous suivre personnellement jusqu'à votre premier contrat. »

« Si je dois lui présenter votre profil, qu'est-ce que je lui dis sur vous ? »

ON VEUT ENTENDRE

Ses forces et ses preuves.

ALERTE

Elle se dévalorise sans s'en sortir.

3 · LES DEUX CATÉGORIES

« Ce qui fait la différence chez celles et ceux qui réussissent, ce n'est pas le diplôme. »

« Il y a deux catégories de personnes : celles qui, devant un obstacle, trouvent une raison de s'arrêter, et celles qui trouvent une solution. Vous êtes laquelle ? Donnez-moi un exemple. »

ON VEUT ENTENDRE

Une histoire vraie.

ALERTE

Pas d'exemple.

4 · SUIVRE LE PLAN

« [Le témoin qu'elle a cité] a réussi parce qu'elle a suivi le plan, étape par étape. »

« Sur 10, à quel point vous êtes prête à suivre un plan qui a déjà fonctionné pour [son témoin] ? »
puis « Pourquoi pas 10 ? »

ON VEUT ENTENDRE

8 ou plus, et elle nomme ce qui manque.

ALERTE

6 ou moins.

5 · L'EXCUSE

« Je préfère qu'on parle des obstacles maintenant plutôt que dans un mois. »

« Si dans un mois vous n'avez toujours rien commencé, quelle excuse vous vous serez trouvée ? »

ON VEUT ENTENDRE

L'objection sort ici, avant le prix.

ALERTE

Elle reste floue.

6 · LE TEMPS

« Le plan demande du temps chaque semaine, c'est ce qui fait les résultats. »

« Combien d'heures par semaine vous pouvez protéger, en étant honnête avec vous-même ? »

ON VEUT ENTENDRE

Un nombre précis et des créneaux.

ALERTE

« Je verrai ».

7 · L'ACCOMPAGNEMENT IDÉAL

« J'ai besoin de savoir ce qui compte pour vous, pour voir si on peut vraiment y répondre. »

« Si vous deviez dessiner l'accompagnement idéal pour vous, quels seraient les leviers indispensables ? »

ON VEUT ENTENDRE

Des besoins précis : être suivie, savoir quoi faire, trouver des clients.

NOTE

Ses leviers, mot pour mot : ce sont tes briques en phase 7.

8 · LA DÉCISION

« Je veux que vous repartiez avec une décision claire, donc je dois savoir comment vous décidez. »

« Quand vous prenez une grande décision, vous décidez seule ou à deux ? Et chez vous, qui gère les comptes ? »

ON VEUT ENTENDRE

Elle décide, ou le conjoint est là.

ALERTE

Le conjoint décide et il est absent : R2 daté avec lui.

9 · LA VALEUR, PUIS LA MARGE

« Pour vous accompagner sérieusement, il faut que ce soit un vrai projet pour vous. »

« Pour passer de [sa situation] à [sa vie choisie], éviter [ce qu'elle redoute] et obtenir [ce qu'elle veut], quelle valeur ça aurait à vos yeux ? »

« Et financièrement, ça vaudrait combien ? »

« Est-ce que vous avez pensé à une marge, une poche financière, pour avancer une bonne fois pour toutes ? »

ON VEUT ENTENDRE

Une marge réelle, ou une épargne prévue pour ça.

ALERTE

Payer l'obligerait à emprunter ou à finir le mois sans rien.

► Si sa réponse sur la marge reste floue

OPTION

« Une fois vos charges payées, il vous reste combien chaque mois, à peu près ? »

Si payer la mettrait en difficulté : admission reportée, jamais de signature.

AVANT LE VERDICT

« La nouvelle version de [Prénom], celle qui vit [sa vie choisie], qu'est-ce qu'elle vous dirait de faire, là, maintenant ? »

« La phrase que j'entends le plus à la fin, c'est : il faut que je réfléchisse. Neuf fois sur dix, ça veut dire autre chose que "j'ai besoin de temps". »

« La dernière fois que vous avez pris une décision pour vous, et que vous en avez été fière, c'était quand ? »

« Donc quand vous êtes décidée, vous êtes vraiment décidée. C'est ça ? »

Le verdict

38 MIN

« Laissez-moi une seconde. »

Trois secondes de silence réel. Tu relis tes notes.

« [Prénom], je valide votre admission. Pas parce que vous en avez envie : parce que vous m'avez montré que [ses deux preuves, avec ses mots]. Il y a 16 places sur cette promotion, et j'ai décidé de vous en proposer une. »

« Comment vous vous sentez ? Qu'est-ce que ça vous fait ? »

Laisse-la vivre ce moment. Écoute, sans enchaîner trop vite.

« Je vous explique maintenant ce que ça veut dire, concrètement, d'être admise. »

► Si tu reportes l'admission

OPTION

« Votre profil, je le valide. Il manque [la condition]. On se reparle le [date] à [heure], avec [la personne]. Ça vous va ? »

► Si tu refuses l'admission

OPTION

« Aujourd'hui, je ne valide pas votre admission. Pas parce que vous n'en êtes pas capable, mais parce que les conditions pour réussir ne sont pas réunies, et c'est notre nom qui arrive avec le vôtre. Voilà ce qui doit changer pour qu'on se reparle : [condition]. Votre Ordonnance reste à vous. »

ÉTAPE 4

L'offre

38 À 55 MIN

Ce qu'elle va recevoir

38 À 46 MIN

Objectif : chaque brique répond à un de ses obstacles, si fort qu'elle estime elle-même la valeur bien au-dessus du prix. Cible : elle dit 15 000 € ou plus. Le chiffre sort de sa bouche, jamais de la tienne. Puis les échelles 2 et 3.

— Marche 1 · Ce que vaut le résultat, pour elle

« Vous m'avez dit vouloir [2 500 €] par mois, sur [quatre] jours. Sur un an, vous m'avez dit [son chiffre]. Sur dix ans, [son chiffre]. Et surtout, [ce que ça change pour ses enfants]. »

« Ma mission maintenant, c'est de vous expliquer comment on va vous accompagner individuellement pour passer de [ça] à [ça], de manière sécurisée. Ça vous va ? »

— Marche 2 · Chaque brique répond à un de ses obstacles

Chaque brique commence par le même constat, vu au Forum, et finit par une question de validation. Priorité aux leviers qu'elle a nommés à la question 7.

LE MÉTIER

« 99 % des personnes que nous sélectionnons ne savent pas, au départ, quel métier choisir. Vous l'avez vu au Forum. C'est pour ça que votre Conseillère d'Orientation fixe avec vous votre premier métier : vous ne choisissez plus à l'aveugle. Ça répond à ce que vous m'avez dit ? »

LES COMPÉTENCES

« 99 % ne savent pas par où commencer pour apprendre. Vous apprenez avec des experts qui font ce métier tous les jours, pas avec des théoriciens. Quand vous avez les compétences, vous avez des options. *Vous voyez la différence ?* »

LA COACH

« 99 % ont déjà essayé seuls, et se sont arrêtés. La dernière fois, vous étiez seule. Là, une coach vous suit personnellement, douze fois, jusqu'à votre premier contrat. Qu'est-ce que ça aurait changé, la dernière fois ? »

LES CLIENTS

« 99 % ne savent pas comment trouver leurs premiers clients. C'est la partie que tout le monde évite, et c'est celle qu'on travaille le plus : vous suivez une méthode, vous ne cherchez pas au hasard. *C'est ce qui vous manquait ?* »

NE PAS ÊTRE SEULE

« Chaque semaine, vous retrouvez des personnes qui vivent exactement la même chose que vous. *Ça compte, pour vous ?* »

LA GARANTIE

« Votre premier contrat signé en 120 jours, ou l'Institut vous rembourse intégralement, à condition de suivre le plan d'action. Si demain vous étiez cheffe d'entreprise, quel degré de certitude il vous faudrait pour offrir une garantie comme celle-ci ? »

ET APRÈS

« Une fois votre premier contrat signé, le réseau s'ouvre : les demandes d'entreprises, les dénicheurs d'opportunités, la plateforme avec l'abonnement. *Vous voyez le chemin ?* »

— Marche 3 · La valeur, juste après l'offre

« Si je récapitule : [son témoin, Christelle] est partie de [son point de départ]. Vous, vous voulez [ses objectifs, avec ses mots]. Avec la conseillère qui fixe votre métier, les experts, la coach qui vous suit jusqu'au premier contrat, la méthode pour trouver vos clients, et notre engagement écrit de vous rembourser si vous suivez le plan sans signer. »

« Selon vous, ça aurait quelle valeur ? »

Elle répond souvent « inestimable », « incommensurable ».

« Et si vous deviez mettre un chiffre, financièrement, ça vaudrait combien ? »

Silence total. Le premier qui parle, ce n'est pas toi.

► **Le témoin à citer, selon sa lettre**

REPÈRE

SA LETTRE

LE TÉMOIN

Par défaut, et A

Christelle

B

Pauline (5 enfants, 4 jours par semaine) ou Sabine (51 ans)

C

Nicolas (ex-cadre commercial)

D

Axel (37 ans, ex-soudeur, 3 enfants)

Priorité au témoin qu'elle a cité elle-même en phase 2.

► **Si elle donne un chiffre bas**

OPTION

« Qu'est-ce qui vous fait dire [son chiffre] ? Le résultat, vous m'avez dit qu'il vaut [son chiffre sur dix ans]. »

Ne corrige pas. Reviens sur la brique qui lui a le moins parlé, puis repose la question.

► **Si elle répond « je ne sais pas »**

OPTION

« Une coach rien que pour vous, pendant quatre mois, combien vous diriez ? Et une conseillère qui fixe votre métier ? »

Aide-la brique par brique, sans jamais souffler un chiffre.

ÉCHELLE
2 · ELLE

« Si vous êtes accompagnée étape par étape, comme Christelle, qui est partie d'un burn-out, à quel point vous vous sentez capable d'aller au bout, sur 10 ? »

Sous 8 : « Qu'est-ce qui manquerait pour que ce soit 10 ? » Puis ses preuves (la petite voix, les deux catégories) et la coach qui la suit douze fois. Repose la question.

ÉCHELLE
3 · ACCOMP.

« De 1 à 10, à quel point vous êtes convaincue que cet accompagnement peut vous amener de [ça] à [ça] ? »

Sous 8 : pas de prix. « Qu'est-ce qu'il vous faudrait voir pour être à 10 ? » Puis la preuve qui lui ressemble : son témoin, 98 % de celles et ceux qui suivent le protocole signent leur premier contrat, la garantie, la Convention.

Le prix

46 À 49 MIN

Objectif : un seul prix, le traitement prescrit, expliqué. Puis la remise, en surprise, et le moyen de paiement.

LE CONTRASTE

« Vous venez de me dire [son estimation]. Ce n'est pas ce que ça va vous coûter. »

LE TRAITEMENT PRESCRIT · UN SEUL

« Nos experts ont choisi pour vous [l'accompagnement prescrit], spécialement pour votre profil, parce que [la raison, avec ses mots]. L'investissement pour l'ensemble de votre protocole, jusqu'à votre premier contrat, c'est [3 999 € / 4 999 €]. »

Puis silence. Jamais « soit l'un, soit l'autre ».

L'ABONNEMENT · TOUJOURS ANNONCÉ

« Attention, il y a aussi un abonnement à 12,99 € par mois, qui s'applique dès le démarrage : il vous donne accès à la plateforme à jour, à la communauté et aux dénicheurs d'opportunités. *C'est clair pour vous ?* »

SON OUI, PUIS LA SURPRISE

« Ça vous convient ? »

Attends son oui. La remise n'existe pas avant.

« Et j'ai une bonne nouvelle : si vous réglez en une ou deux fois, l'Institut retire 300 €. »

LE FINANCEMENT

« Comment vous voulez financer : par carte bancaire, par PayPal ? En une fois, en deux fois, ou en plusieurs mensualités ? »

► Si le budget bloque vraiment

OPTION

« Qu'est-ce qui vous retient : le montant total, ou la mensualité ? »

Puis l'échéancier. Ne propose jamais l'autre formule comme un rabais. Si payer la mettrait en difficulté, c'est une admission reportée.

► Si elle hésite au moment de payer

OPTION

Ce n'est jamais une question de prix, c'est une question de valeur perçue, et sinon, très souvent, de confiance en elle. Trouve l'échelle qui n'est pas à 10 : va directement à « Je dois réfléchir ».

Le premier pas

49 À 55 MIN

LA DEMANDE

« Vous vous sentez prête à ce qu'on fasse ce premier pas ensemble ? »

► En séance, avant de raccrocher

À FAIRE

- Bon de commande rempli pendant l'appel, paiement en direct.
- Convention d'Engagement lue ensemble à l'écran, puis signée : « On va prendre le temps de la lire ensemble. »
- Rendez-vous avec la Conseillère d'Orientation réservé ensemble.

L'ALLIANCE

« Si à un moment c'est inconfortable, vous me permettez de vous rappeler ce que vous m'avez dit aujourd'hui ? »

CONTRE LE REGRET

« Demain matin, vous aurez peut-être des doutes. C'est normal. On ne joue pas contre vous, on joue contre la partie de vous qui veut rester là où vous êtes. »

LE DERNIER MOT

« Dans 120 jours, vous m'envoyez la photo de votre premier contrat. »

À TOUT MOMENT

« Je dois réfléchir »

TROUVER L'ÉCHELLE

La doctrine

Si elle ne passe pas à l'action, c'est qu'une des trois échelles n'est pas à 10. Ce n'est jamais une question de prix : c'est une question de valeur perçue, et sinon, très souvent, de confiance en elle. Tu identifies l'échelle, tu traites celle-là seulement.

IDENTIFIER

« Bien sûr. Pour que vous réfléchissiez sur la bonne chose : ce qui vous fait hésiter, c'est plutôt moi, l'accompagnement, ou vous ? »

► Isoler l'argent

OPTION

« Si l'accompagnement était offert, vous démarreriez aujourd'hui ? »

Si oui : c'est la valeur perçue. Retour à la marche 1 et à ses chiffres, puis l'échéancier.

► C'est le Docteur

ÉCHELLE 1

« Qu'est-ce que j'ai dit, ou pas dit, qui vous fait douter ? »

Puis reprends son diagnostic avec ses mots.

► C'est l'accompagnement

ÉCHELLE 3

« Qu'est-ce qu'il vous faudrait voir pour être sûre que ça peut marcher pour vous ? »

Puis la preuve qui lui ressemble : son témoin, la Convention, la garantie.

► C'est elle

ÉCHELLE 2

« Vous êtes sûre de l'accompagnement, c'est en vous que vous doutez, c'est ça ? »

« Vous m'avez dit [sa preuve]. Et c'est pour ça qu'une coach vous suit jusqu'au premier contrat : vous n'aurez jamais à le faire seule. »

► Si rien ne bouge

OPTION

« Quand est-ce qu'on se revoit ? »

Date, heure, et la personne qui manque. Jamais « tenez-moi au courant ».