**LISTE DE NOMS**

**(Ton premier visage)**

Allô X, J'espère que tu vas bien!?

Je te contacte puisque j'ai pensé à toi pour m'aider dans ma formation!

J'aurais besoin que tu m'accompagne pour recevoir une belle Séance Beauté animé par ma formatrice Mary Kay.

Accepterais tu de me prêter ton visage?

**LISTE DE NOMS**

**(Tous les gens que tu connais qui ont de la peau)**

Allô X, (Prendre des nouvelles récentes de la personne)

Je te contacte parce que j’ai besoin de visages pour me pratiquer, et j’ai pensé à toi.

Accepeterais tu de me prêter ton visage pour que je pratique le déroulement de la séance beauté Mary Kay?

**RÉFÉRENCES**

Bonjour, est-ce que je parle avec X?

Je suis la conseillère Mary Kay d'une de tes amies! Je l'ai vu en séance beauté récemment et elle a tellement aimé qu'elle a voulu t'en offrir une à toi aussi!

Est-ce le bon moment pour t'expliquer ce que tu as droit?

**DÉFI 30 VISAGES**

Allô X ! (Prendre des nouvelles récentes de la personne)

La raison de mon appel ou message, c’est que je me suis lancé le défi de voir 30 visages en 30 jours et j’ai pensé à toi.

Je voulais t’expliquer en quoi ça consiste et voir si ça te dérangerait de me prêter ton visage.

C’est tu le bon moment pour te donner les détails ?

**NOMS LORS D'UN TIRAGE OU KIOSQUE**

**(Contactez le + vite possible car + tu attends, + l'enthousiasme et la mémoire diminuent)**

Bonjour, est ce que je parle bien à ( son nom )?

Bonjour X,

Je vous appelle suite à votre participation à Y( Nommer l’événement ).

Est-ce que je vous appelle dans le bon moment?

Super!

Je ne sais pas si vous saviez, votre coupon que vous avez rempli, vous donnerait droit à une belle séance beauté !?

Et C'est moi qui a la chance de faire le suivi avec vous afin de vous expliquer en quoi consiste votre séance que vous méritez et voir si vous désirez en bénéficier.

**DÉFI DES PERLES**

**(Apprendre à partager l'opportunité d'affaires)**

Allô X, Je te contacte parce que je suis rendue à être formée à entendre parler de l’opportunité d’affaires Mary Kay.

Ma directrice m'a demandé de trouver une femme parmis mes clientes qui (nommer 2 qualités), j'ai tout de suite pensé à toi.

Là, je suis consciente que ça se peut que ce soit pour toi, et ça se peut aussi que ce soit pas pour toi du tout.

Mais, il y as-tu quelque chose qui t’empêcherait d’écouter l’information pour m’aider dans ma formation ?

Parfait, quand est-ce que tu aurais une petite demi-heure dans ton horaire pour une rencontre téléphonique ou appel vidéo?

Aime tu mieux de jour ou de soir ?

Je serai sur la ligne en même temps pour apprendre.

Merci beaucoup de m’aider dans ma formation.

**Fixez le Rendez-Vous**

Maintenant, c'est le moment de trouver quand tu peux prendre 1h30 juste pour toi ?

As-tu des préférences pour le jour ou le soir ?

As-tu une journée spécifique ?

De jour, le mardi, excellent le matin ou en pm ?

Le matin j'ai 9h00 ou 11h00 ?

Merveilleux, alors on se voit mardi à 11h00 as-tu papier crayon pour que je te donne l'adresse pour te rendre ?

Ah oui et si tu le désires, tu as la possibilité de partager ton rdv avec des amies, et si vous êtes 4 je te réserve une surprise. Il resterait juste à confirmer le nombre de miroirs que j'ai besoin de vous préparer !

X, as-tu des questions pour moi avant qu’on se laisse ?

Alors de mon côté, c'est noté, je t'attends et je dis pas de nouvelles bonnes nouvelles, c'est sûr que je te garde ce moment ! Si de ton coté il y avait un imprévu, car ça peut arriver, je te demande juste de m’en aviser le plus tôt possible pour que je puisse placer quelqu’un d'autre à ton rdv et pouvoir déplacer le tien !

J'ai vraiment hâte de prendre ce temps avec toi, on se reparle pour voir avec qui tu viendras !!!

**DÉFI DES PERLES**

**(Autre scénario)**

Allo X,

Je te contacte parce que je suis rendue à être formée pour l’opportunité d’affaires Mary Kay.

Ma directrice serait disponible vers (indiquer heure ou journée) pour te donner les informations et moi j’écouterais pour apprendre.

Y a tu quelque chose qui t’empêcherait d’écouter l’info pour m’aider dans ma formation ?

**EXPLICATION DU RDV**

**(Suite de toutes les introductions)**

Ce que tu as droit, c’est une formule éducative alors tu apprends pleins de trucs sur les soins de la peau, tu as un plateau avec un miroir dans lequel tu as des produits à essayer.

Tu as un traitement des mains et des lèvres,

Ensuite tu fais un soin du visage complet qui comprend, un nettoyant, un hydratant et un masque ou l'abrasion microdermique…

As-tu déjà eu la chance, X, d'essayer ce genre de produits ?

C’est génial, ça travaille au niveau des points noirs, et la luminosité du teint !

Ensuite, on termine avec un fond de teint léger et un mascara, c'est aussi simple que ça !

Je te promets 2 choses, d'avoir bien du plaisir et de repartir avec les mains et le visage les plus doux en ville !

Et puis X, est-ce que c'ets quelque chose qui t’intéresse ?

**DÉFI DES PERLES**

**(Si vous faites le rendez-vous seule)**

Bonjour X,

Je communique avec toi au sujet de l’opportunité d’affaires Mary Kay. J'ai pensé à toi, car je sais que mk pourrait t'aider pour telle et telle raison. Je sais aussi que ça se peut que ce soit pour toi comme pas pour toi, mais est-ce qu'il y aurait quelque chose qui t'empêcherait d'au moins écouter l'information afin de pouvoir prendre une décision éclairée en ayant eu tout l'information ?

Je suis certaine que tu resteras surprise!

Tu voudrais qu'on prenne un café ou via appel vidéo?

Préfères-tu de jour ou de soir ?

On en a max pour 1 heure et je vais pouvoir répondre à toutes tes questions !!!!

**CLIENTES QUI DISENT QU’ELLES VONT RAPPELER**

**(Attendre un certain temps)**

Bonjour X,

C’est…………de Mary Kay ! On s’est déjà parlé concernant une séance beauté (préciser le mois). Je vous rappelle parce que j’étais plus certaine si c’était vous ou moi qui devait vous rappeler.

Je voulais m’assurer que je vous avais bien expliqué la séance et voir avec vous si c’est quelque chose qui pouvait vous intéresser.

Si oui :

Expliquer la séance et prendre rendez-vous.

Si non :

Ça m’a fait plaisir de vous l’offrir. Si des fois vous changez d’idée, ça me fera plaisir de prendre rendez-vous avec vous si vous me contactez. Avez-vous l’afficheur ? Parfait, bonne journée !

**CONFIRMATION DU RDV**

Maintenant, les rdv sont bookés, il reste à utiliser les 5 contacts pour que les rdv tiennent. Vous savez MK c’est pas magique, tout simplement mathématique, avec cette technique vous augmentez de 90% la tenue de votre rdv. Prendre note que sans ça c’est 1 /2 qui est déplacé, reporté ou annulé.

La solution booker plus que le minimum voulu !!!

1- Booking

2- Tout suite après l'appel, Ajout sur fb, autorisation de la texter ou lui écrire sur son courriel. Envoi d’un message du genre ; J'ai tellement hâte qu'on se voie pour ta séance, le mercredi 18 septembre à 13h00 au 157 des chênes ouest!!!! Je suis certaine que tu vas adorer !

3- 24 à 48 hres max après la prise du rdv. Renvoyer un message dans le style de ; Re-bonjour X, j'ai pensé t'envoyer ma promotion si tu désires partager ton rendez-vous, c'est toi qui en sera gagnante et il y a un dicton qui dit que plus on est plus on rit !!!! Si tu es accompagnée de 3 de tes amies, membres de ta famille, collègues, voisines etc. tu auras droit à (choisir la promotion de votre choix, si vous en faites une image c'est encore mieux) 75$ et + de produits au prix de 35$ soit un beau certificat de 40 $, X% par invitée, Magasinage à 40% de rabais pour la valeur totale des produits vendus durant le rendez-vous ! Vous pouvez même lui faire choisir celles de son choix. Je te rassure que si tu es seule on passera également un magnifique moment !

3- 2 jours après le message ; Bonjour X, ça va bien ? Je voulais savoir si tu avais des invitations de lancées et si tu avais des questions ?

4- 3 jours avant le rendez-vous ; Je suis à préparer ton profil et je me demandais (Poser n’importe quelle question sur le profil) Quel type de peau tu as ? Quelle finition de fond de teint préfères-tu ?

5- 2 jours ou la veille du rdv le plus tôt possible durant la journée ; le faire de vive voix avec le plus bel enthousiasme ; Bonjour X, C’est Amélie de MK, je voulais savoir pour mercredi combien de miroirs je devais préparer ou pour le stationnement est-ce qu'il y a une place précise ou je voulais m’assurer de te dire de ….

Bon rendez-vous, pour le déroulement, voir le guide de départ et les vidéos à ce sujet

**SUIVI À LA CLIENTÈLE**

Une fois les ventes faites, il reste à faire les suivis. 80% des plaintes en entreprise sont dues au manque de suivi, pourtant nous on a peur d’être achallantes !

Tous les suivis peuvent très bien se faire, via textos, messenger ou courriels selon la préférence de la cliente.

24 à 48 heures après le rdv

Si pas acheté ; Bonjour X, X ta conseillère MK, ça va bien ? Est le bon moment pour te prendre 1 petite minutes? (Revenir sur un point personnel) Je voulais simplement te remercier pour la belle séance, j'ai adoré (nommer 2 qualités). J'étais curieuse de savoir comment va ta peau?

Rebooker un rdv si c'est sa demande, cours de maquillage, Evenement, hôtesse, séance sur l'opportunité, etc. (Clôture avec un sujet personnel exemple ; Je te souhaite un bel automne !)

NB si vous êtes très proche de cette cliente et que vous voulez distinguer quand vous lui par les de Mary Kay ou personnellement. Je vous suggère de dire Allô, c'est Ton Pérnom Kay !!!!

Si elle a acheté ; Bonjour X, X ta conseillère MK, ça va bien ? C'est le bon moment pour te prendre 1 petite minute ? (Revenir sur un point personnel) Je suis curieuse de savoir si tu as commencé à utiliser tes produits ?

Si vous êtes mal à l'aise vous pouvez dire c’est la compagnie qui me demande de faire un suivi satisfaction sur tes produits. Poser des questions ; Comment trouves-tu la texture, la teinte, la tenue, etc. Redonner des conseils sur l’application s'il y a lieu.

Rebooker un rdv si c'est sa demande, cours de maquillage, évenement , hôtesse, séance sur l'opportunité etc. (Clôture avec personnel exemple ; Je te souhaite un bel automne !)

Important tout peut être un prétexte pour communiquer avec une cliente ; ex ; une information non lisible ou incomplète.

**Fête**

Bonjour X, c'est ton anniversaire ce mois-ci!!!

Je tenais à te souhaiter Bonne Fête et por te remercier de faire partie de ma clientèle, je t'offre une promotion valide jusqu'à la fin du mois;

1 produit=10%

2 produits=15%

3 produits et += 25%

Je te laisse regarder ça ? ou tu aimerais qu'on regarde ensemble

**PCP**

Allô X, c'est X, ta conseillère MK, je fais juste un petit suivi pour m'assurer que tu as bien reçu ta brochure The Look (nommer la saison).

As-tu vu notre nouveau... choisir un produit spécifique, ou une promo de la cie dans cette brochure!

C'est le produit que j'offre à 10% de rabais cette semaine. Si tu me rappele et choisis de le commander, tu économiseras 10% ! Dans le futur, si tu me contacte avant que je le fasse tu obtiendras 20% !

Je te propose également de te montrer toute la nouveauté de la brochure en rendez-vous express ou à notre évenment de lancement de nouveauté à telle date te tel lieu, qu'est ce qui t’intéresserait?

Si pas reçu, aller lui en porter une en lui présentant la nouveauté et contactez la compagnie 1-877-411-6279 pour vous faire créditer la brochure