

# 7 questions à poser lors d'un premier rendez-vous téléphonique avec un client

S'il n'est pas toujours facile de cerner un client lors d'un premier appel, cette étape est nécessaire : elle vous permet de savoir si vous êtes le prestataire qu'il lui faut et s'il sera utile de prévoir un échange plus approfondi. Des professionnels Houzz partagent ici avec vous les questions qu'ils posent à leurs prospects pour les comprendre rapidement.

## QUESTION #1

### Qu'est-ce qui, dans mon travail, a attiré votre attention ?

« Je pose cette question pour avoir une idée de ce que le client recherche. »

Jean Stéphane Beauchamp, Jean Stéphane Beauchamp Design

## QUESTION #2

### Avez-vous déjà travaillé avec un professionnel de la rénovation ?

« Si non, j'explique au client qui nous sommes et ce que nous faisons, et je lui demande de faire de même. »

June Shea, Shea Studio Interiors

## QUESTION #3

### Depuis combien de temps êtes-vous propriétaire de votre bien ?

« Les clients qui ont récemment acheté un bien immobilier sont plus susceptibles de se lancer dans un projet de rénovation. »

Eric Payne, Payne Restoration

## QUESTION #4

### Comptez-vous rester longtemps dans cette maison ?

« Les investisseurs préfèrent généralement que le processus soit clair, et les particuliers souhaitent être plus impliqués. »

Robert Frank, Robert Frank Interiors

## CONSEIL HOUZZ PRO

Un expert Projets Houzz vous accompagne et vous met en relation, en temps réel, avec des professionnels. Si vous ratez un appel de votre expert Projets, pas de panique : vous recevez un e-mail avec les coordonnées du propriétaire et les détails de son projet.



« Les experts Projets Houzz sont au top : ils vous mettent en contact avec des prospects qualifiés pour des projets dans votre secteur géographique. D'après mon expérience, les contacts clients initiés par ce biais débouchent plus souvent sur des contrats. Quand je vois que j'ai un appel de Leanne, j'ai tout de suite le sourire. Houzz Pro m'a permis de développer mon activité et de couvrir un plus large secteur. »

Emma Frost, Emma Frost Design

QUESTION #5

## Vous faites-nous confiance pour réaliser votre projet d'après votre première explication ?

« Nous préférons que le client reste en retrait et qu'il nous laisse le champ libre pour réaliser son projet. Nous essayons de faire sortir les clients de leur zone de confort. »

Anthony Michael, Anthony Michael Interior Design

QUESTION #6

## Parlez-moi de votre mode de vie et votre famille.

« J'essaie de voir si nous avons quelque chose en commun. Nous construisons une relation avec chaque nouveau contact. »

Shawn Jensen, New Century Design

QUESTION #7

## Quel moyen de communication souhaiteriez-vous privilégier pour nos premiers échanges ?

« Un premier échange par vidéo permet vraiment de mieux comprendre les besoins et les attentes du client. Et cela pose tout de suite une base de confiance mutuelle, la relation n'en sera que plus solide. »

Perrine Petiau, Perrine Interior Designer

### ENTRETIEN VIDÉO

Avec Houzz Pro, vous et vos clients pouvez programmer des rendez-vous vidéo. Synchronisez votre calendrier avec Houzz Pro pour créer tous vos rendez-vous en quelques clics et proposer des entretiens vidéo directement depuis l'annuaire Houzz et sur votre profil.