

# SÉQUENCE FOLLOW-UP

## Contexte :

On a présenté notre offre au prospect, on a traité les objections mais malgré les signes d'engagement, il ne démarre pas de suite. Soit il nous dit qu'il reviendra vers nous dans les prochains jours (à éviter, il est préférable de fixer un nouveau rdv), soit qu'on peut lui envoyer les éléments pour qu'il puisse réaliser son inscription. Malheureusement, plus de nouvelles après la SS alors qu'on le sentait engagé.

## Message 1 – Prendre la température sans mettre de pression

**Objectif :** créer un espace d'échange ouvert, rassurant, non intrusif, pour comprendre la situation sans faire fuir le prospect. Ce qu'on veut ici, c'est ouvrir la discussion pour désamorcer la fuite ou la peur, même si le prospect nous a dit que tout était ok pour lui. Les approches comme « alors tu as réfléchi ? » ou « Tu m'as dit que tu allais finaliser ton inscription et ce n'est pas encore fait » sont à éviter car trop frontales.

**Timing d'envoi (à adapter selon le rdv avec le prospect) :** 2 à 5 jours max après le rdv

*Bonjour (Prénom),*

*J'espère que tu vas bien.*

*Je te recontacte suite à notre dernier échange qui a eu lieu il y a (X jours). Parfois, certaines questions peuvent émerger à la suite du rendez-vous. Est-ce qu'il y a certaines choses que tu aimerais éclaircir ou approfondir depuis notre échange ?*

*Très bonne journée*

- S'il répond oui : on est là pour lui apporter toute la clarté nécessaire car c'est ce qui bloque.
- S'il répond non : *merci pour ton retour, ravi de voir que tout est clair pour toi. Est-ce qu'il resterait un point qui te challenge ou te freine dans ton démarrage ? Si c'est le cas, n'hésite pas à me partager ton ressenti.*

## **Intention stratégique :**

- On lui rappelle qu'on a eu rendez-vous il y a X jours et donc qu'il a eu X jours pour poser sa réflexion mais aussi X jours où il n'est pas revenu vers nous

- On vient valider son silence comme quelque chose de normal pour désamorcer la culpabilité ou l'évitement.
- Invitation à s'exprimer sans pression, posture d'écoute, pas de forcing. On ne vient pas lui parler de « décision ».
- Réouverture douce de la discussion sur le démarrage, sans parler d'argent ou de paiement directement. On veut comprendre ce qui freine. Néanmoins, si ce n'est qu'une question de logistique, le prospect va parfois lui-même en parler « Non pas de question, j'ai fait un transfert sur mon compte, raison pour laquelle je n'ai pas encore finalisé l'inscription, tout est bien clair »

## Message 2 – Relance douce si aucune réponse au message 1

**Objectif :** Ce message intervient quelques jours après le premier, lorsque le prospect n'a pas donné de réponse malgré un premier message ouvert et bienveillant.

À ce stade, plusieurs choses peuvent se passer dans sa tête (on ne suppose pas à sa place) :

- Il est gêné de ne pas avoir encore pris de décision.
- Il ressent de la peur, a du mal à revenir vers nous car il se dit qu'on attend sa décision ou son paiement.
- Il s'est laissé happer par son quotidien mais reste intéressé.
- Il culpabilise de ne pas avoir donné suite et préfère ne pas répondre plutôt que d'entrer dans une justification.

Notre objectif ici est de lui permettre de s'ouvrir, de rétablir la communication tout en lui rappelant son propre élan initial.

**Timing d'envoi (à adapter) :** 3 à 5 jours après envoi du 1<sup>er</sup> message

### **Message :**

*Bonjour (Prénom),*

*Je tiens à respecter pleinement ton rythme et ton espace de réflexion.*

*Néanmoins, lors de nos échanges, j'avais senti chez toi une profonde envie d'avancer / une véritable volonté d'en finir avec (reprendre ici la problématique verbalisée pendant le call) donc ton silence m'interpelle un peu, pour ne pas dire qu'il m'inquiète.*

*Tout va bien de ton côté ?*

*Très bonne journée*

### **Intention stratégique :**

- Vérifier que tout va bien sans jugement, pour l'inviter à s'ouvrir

- Lui rappeler sa motivation initiale pour qu'il puisse s'y reconnecter
- Créer un climat de confiance et de sécurité émotionnelle
- On veut lui montrer qu'on est dans le même « camp » et lever la barrière qu'il a instauré pour se « protéger » (ce qui est 100% le cas, si on suit ce prospect, c'est parce qu'on sait qu'en l'accompagnant et s'il est engagé dans sa transformation il obtiendra les résultats souhaités)

### **Message 3 – Crever l'abcès et lever les non-dits (spécifique B2B plus bas)**

**Objectif :** toujours pas de réponse donc à ce stade, on veut crever l'abcès avec bienveillance. On fait une hypothèse ouverte : soit ce n'est plus une priorité, soit il y a de la peur. L'objectif est d'ouvrir un dialogue en lui faisant ressentir qu'on met de côté l'enjeu « commercial » et cette fois-ci, en supposant deux possibilités.

**Timing d'envoi (à adapter) :** 5 à 10 jours après envoi du 2<sup>e</sup> message

#### **Message 3 :**

*Bonjour (Prénom),*

*Je n'ai pas eu de nouvelles suite à mes précédents messages, j'espère sincèrement que tout va bien pour toi.*

*J'ai beaucoup apprécié la qualité et la transparence de nos échanges et c'est important pour moi de continuer à avancer dans cet esprit.*

*Généralement, quand une personne ne revient pas vers moi, c'est souvent pour l'une de ces deux raisons :*

- 1. Soit les problématiques qu'on avait évoquées ensemble et pour lesquelles tu cherchais une solution ne sont plus une priorité aujourd'hui et si c'est le cas, c'est totalement ok, n'hésite pas à me le partager. En revanche, si certains aspects de l'accompagnement ou de l'approche ne t'ont finalement pas parlé, je suis preneur de ton retour, ça ne pourra qu'être constructif pour moi.*
- 2. Soit, au contraire, tu sens qu'il y a un vrai besoin de changement mais certaines peurs ou doutes te freinent et c'est ok, c'est juste humain.*

*Si tel est le cas, je te propose qu'on mette de côté l'accompagnement et qu'on prenne un moment pour échanger autour de ce ou ces sujets. L'objectif est que tu puisses y voir plus clair et avancer plus sereinement vers ce que tu veux vraiment, que ce soit en étant accompagné ou non.*

*Qu'en penses-tu ?*

*Bonne journée à toi*

### Intention stratégique :

- On reste dans une démarche bienveillante, sans jugement
- En lui communiquant le fait qu'on aime la transparence et que c'est un point important pour nous, on l'invite à en faire de même
- On vient lui amener 2 scénarios pour le faire réagir et qu'il puisse se placer dans l'un des deux, c'est aussi un moyen de lui apporter de la clarté (est ce que j'ai peur ou est-ce que ce n'est juste pas important pour moi ?)
- On lui demande du feedback, c'est un moyen de lui enlever toute pression, de rétablir le contact et d'avoir un retour sur ce qu'on aurait pu améliorer (manque de clarté ou autre, attention à ne pas tout remettre en question, il parle depuis ses peurs et incertitudes)
- On lui partage que le plus important, c'est qu'il puisse avoir de la clarté, accompagnement ou pas, c'est un moyen d'enlever de la pression, échanger à nouveau et comprendre ce qui le bloque potentiellement.
- On termine par une question pour l'inviter à répondre

### **Message 4 – « Clôture » détachée avec ressource utile**

**Objectif :** toujours pas de réponses du prospect, on se désengage émotionnellement. Détachement total dans l'intention, posture d'expert qui reste disponible mais qui ne force rien. En revanche, on peut continuer à semer des graines de temps en temps en envoyant des ressources.

**Timing d'envoi (à adapter) :** quelques semaines après

#### **Message 4 :**

*Bonjour (Prénom),*

*J'espère que tu vas bien.*

*Je n'ai pas eu de retour suite à mes précédents messages et je ne sais donc pas si le fait d'avancer vers (objectif) est toujours une priorité pour toi aujourd'hui.*

*Dans le doute et si tu sens au fond de toi que cette envie de changement est toujours là, je pense que ce contenu pourrait vraiment te parler : → [Lien vers une vidéo, un article ou un audio pertinent]*

*En espérant qu'il pourra t'apporter de la clarté par rapport à ta situation.*

*Très bonne journée*

### Intention stratégique :

- Posture toujours bienveillante
- On se désengage complètement, on est juste là pour apporter de la valeur et dans l'intention, on n'espère plus avoir un retour
- On est là pour offrir, pas demander
- On vient lui montrer que c'est dans son intérêt de regarder la ressource en lui rappelant qu'au fond, il y a très certainement encore cette envie de changer, même s'il continue à se raconter des histoires
- On ne pose pas de question à la fin pour lui montrer qu'on n'attend rien de sa part

**À garder en tête :** on continue de relancer parce que le prospect nous a montré son envie d'avoir des résultats différents et qu'on est convaincu qu'on peut l'aider. La séquence FUP est donc dans son intérêt.

**Message 3 – Crever l'abcès et lever les non-dits** (Spécifique au B2B, en cas de signature de devis)

**Objectif :** toujours pas de réponse donc à ce stade, on veut crever l'abcès avec bienveillance. On fait une hypothèse ouverte : soit ce n'est plus une priorité, soit il y a de la peur. L'objectif est d'ouvrir un dialogue en lui faisant ressentir qu'on met de côté l'enjeu « commercial » et cette fois-ci, en supposant deux possibilités. On évoque également la responsabilité qu'il a suite à la signature du devis mais on ne veut pas que ça crée de friction. Quand bien même, le prospect deviendrait client, est-ce une bonne chose si c'est sous une pression externe ?

**Timing d'envoi (à adapter) :** 5 à 10 jours après envoi du 2<sup>e</sup> message

**Message 3 :**

*Bonjour (Prénom),*

*Je n'ai pas eu de nouvelles suite à mes précédents messages, j'espère sincèrement que tout va bien pour toi.*

*J'ai beaucoup apprécié la qualité et la transparence de nos échanges et c'est important pour moi de continuer à avancer dans cet esprit.*

*Lors de notre échange, tu m'avais fait part de ta volonté de passer à l'action, qui s'est d'ailleurs traduite par la signature du devis.*

*Au-delà de ces aspects légaux et des responsabilités juridiques qu'il implique, pour moi il*

*représente surtout une volonté mutuelle d'avancer ensemble vers les objectifs que tu m'as partagés.*

*À ce stade et à mon niveau, je ne vois que deux possibilités :*

*1. Les problématiques évoquées ne sont plus une priorité aujourd'hui et c'est ok néanmoins, comme un engagement existe entre nous, je pense qu'il est important de m'en faire part. D'ailleurs, si certains aspects de l'accompagnement ou de l'approche ne t'ont finalement pas parlé, je suis vraiment preneur de ton retour, ça ne pourra qu'être constructif pour nous.*

*2. Tu sens qu'il y a un vrai besoin de changement mais certaines peurs ou doutes te freinent et c'est juste humain. Si tel est le cas, je te propose qu'on mette de côté l'accompagnement et qu'on prenne un moment pour échanger autour de ce ou ces sujets.*

*L'objectif est que tu puisses y voir plus clair et avancer plus sereinement vers ce que tu veux vraiment, que ce soit en étant accompagné ou non.*

*Qu'en penses-tu ?*

*Bonne journée à toi*

### **Intention stratégique :**

- On reste dans une démarche bienveillante, sans jugement
- On aborde l'aspect juridique pour lui rappeler qu'il a des responsabilités mais sans apporter de pression externe, on ne veut pas le braquer
- En lui communiquant le fait qu'on aime la transparence et que c'est un point important pour nous, on l'invite à en faire de même
- On vient lui amener 2 scénarios pour le faire réagir et qu'il puisse se placer dans l'un des deux, c'est aussi un moyen de lui apporter de la clarté (est ce que j'ai peur ou est-ce que ce n'est juste pas important pour moi ?)
- On lui demande du feedback, c'est un moyen de lui enlever toute pression, de rétablir le contact et d'avoir un retour sur ce qu'on aurait pu améliorer (manque de clarté ou autre, attention à ne pas tout remettre en question, il parle depuis ses peurs et incertitudes)
- On lui partage que le plus important, c'est qu'il puisse avoir de la clarté, accompagnement ou pas, c'est un moyen d'enlever de la pression, échanger à nouveau et comprendre ce qui le bloque potentiellement.
- On termine par une question pour l'inviter à répondre