L'appel sortant de la Blanchisserie Carsalade

La Blanchisserie Carsalade, entreprise de 28 salariés installée à Nîmes (Gard), loue et entretient le linge des restaurants et des hôtels du département : nappes, serviettes, tenues de cuisine, linge de chambre.

En octobre 2026, Lila Moutet, commerciale sédentaire, rappelle les restaurateurs qui ont téléchargé sur le site de la blanchisserie le guide « Réduire le coût de son linge de table » : ces leads ont laissé leurs coordonnées professionnelles en demandant à être contactés. Son objectif : obtenir un rendez-vous pour Thomas, le commercial terrain, qui viendra présenter les échantillons. Elle appelle d'abord M. Arnal, gérant du restaurant Le Mazet, à Uzès (45 couverts).

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Quelle phrase d'ouverture correspond à la phase « Contact » de la méthode CROC ?

☐ « Bonjour Monsieur Arnal, Lila, de la Blanchisserie Carsalade, vous allez bien ? Je ne vous dérange pas trop ? Vous avez deux minutes à m'accorder ? »
☐ « Bonjour Monsieur Arnal, Lila Moutet, de la Blanchisserie Carsalade, à Nîmes : nous louons et entretenons le linge des restaurants du Gard. »
☐ « Bonjour Monsieur Arnal, Lila Moutet, de la Blanchisserie Carsalade : je vous propose nos serviettes en location à 0,32 € la pièce, livrées chaque semaine. »

Justification :

Après s'être présentée, comment Lila annonce-t-elle la raison de son appel ?

☐ « Je réalise une enquête auprès des restaurants du Gard sur l'entretien de leur linge de table : pourriez-vous répondre à quelques questions rapides sur votre restaurant ? »
☐ « Je vous appelle car nous lançons ce mois-ci une grande opération commerciale auprès des restaurants du Gard : trois mois de location de serviettes offerts. »
☐ « Vous avez téléchargé la semaine dernière notre guide sur le coût du linge de table : je vous appelle pour savoir quelles questions il soulève pour votre restaurant. »

Justification :

Pour découvrir les besoins de M. Arnal, quelle question Lila pose-t-elle en premier ?

☐ « Comment vous organisez-vous aujourd'hui pour le lavage de vos nappes et de vos tenues de cuisine ? »
☐ « Vous servez bien 45 couverts, et vous lavez vous-même vos nappes et vos tenues de cuisine au restaurant ? »
☐ « Êtes-vous satisfait de la façon dont vous gérez aujourd'hui le lavage de vos nappes et de vos tenues de cuisine ? »

Justification :

M. Arnal répond : « Le linge, c'est mon cauchemar : le samedi, la machine tourne toute la nuit et personne n'a le temps de repasser. » Quelle réponse lui montre qu'il est écouté ?

☐ « Notre offre règle justement ce problème de lavage et de repassage du samedi : je vous l'envoie par e-mail dès la fin de notre appel. »
☐ « Rassurez-vous : la plupart des restaurateurs du Gard me disent la même chose, le linge du samedi est le casse-tête de la profession. »
☐ « Si je comprends bien, le lavage et le repassage prennent à votre équipe un temps qu'elle n'a pas, surtout en fin de semaine ? »

Justification :

Quel argument répond le mieux à M. Arnal, selon la méthode CAP (caractéristique, avantage, preuve) ?

☐ « Nous reprenons votre linge sale le mardi et vous livrons le vendredi matin du linge propre et repassé : vous n'aurez plus rien à laver avant le service du week-end. Le restaurant Le Félibre, à Nîmes, client depuis trois ans, peut vous le confirmer. »
☐ « Notre blanchisserie emploie 28 salariés et dispose de machines industrielles : lavage à haute température, repassage automatique et contrôle de chaque pièce. Le restaurant Le Félibre, à Nîmes, client depuis trois ans, peut vous le confirmer. »
☐ « Nous sommes les moins chers du Gard : vous paierez moins que pour laver et repasser votre linge vous-même avant le service du week-end. Faites-nous confiance, nos clients ne sont pas déçus. »

Justification :

M. Arnal ajoute : « Ce qui compte pour moi, c'est de ne jamais manquer de nappes un soir de mariage. » Quel mobile d'achat de la méthode SONCAS exprime-t-il ?

☐ Nouveauté
☐ Sécurité
☐ Argent

Justification :

M. Arnal se dit intéressé. Comment Lila formule-t-elle la demande de rendez-vous ?

☐ « Thomas, notre commercial, peut passer vous montrer les échantillons : préférez-vous mardi matin ou jeudi après-midi ? »
☐ « Je vous envoie dès ce soir notre documentation et nos tarifs par e-mail : vous me rappelez quand vous l'aurez parcourue ? »
☐ « Thomas, notre commercial, peut passer vous montrer les échantillons : voulez-vous le rencontrer au restaurant la semaine prochaine ? »

Justification :

M. Arnal choisit le jeudi 15 octobre à 15 heures. Comment Lila prend-elle congé ?

☐ Elle dit « Parfait, au revoir, Monsieur Arnal ! », raccroche aussitôt pour enchaîner les appels et laisse Thomas confirmer lui-même par e-mail le rendez-vous du jeudi 15 octobre
☐ Elle récapitule le rendez-vous (jeudi 15 octobre à 15 heures, au restaurant, avec Thomas), annonce un e-mail de confirmation dans l'heure, remercie M. Arnal en le saluant par son nom, puis note l'appel dans le CRM
☐ Elle profite de l'accord pour présenter pendant dix minutes les autres services de la blanchisserie (linge de chambre, tenues de salle), puis récapitule le rendez-vous du jeudi 15 octobre à 15 heures

Justification :