

VENDRE ORANGE PRO EN JOUANT SUR LES AVANTAGES & LES OPPORTUNITÉS

Guide terrain pour les commerciaux débutants

18 645€

Coût moyen
d'une cyberattaque

−30 %

Remise créateurs
< 24 mois

60 %

PME attaquées
ferment en 18 mois

0 €

Cyber Protection
an 1 avec Connect Pro

ARG. N°1 — REMISE CRÉATEUR -30 %

L'argument le plus fort pour déclencher la signature

-30 %

sur TOUS les forfaits

forfaits mobiles pro • avec engagement 24 mois

✓ QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?

- ▶ SIREN créé depuis moins de 24 mois
- ▶ Engagement 24 mois
- ▶ Toute taille d'entreprise

🏠 TÉLÉTRAVAIL & DOMICILE — L'ARGUMENT CLÉ

Un créateur qui dirige depuis chez lui bénéficie de la remise sur son abonnement pro — même utilisé à domicile.

BE Intense

42,70 €

-18 €/mois

au lieu de 61 €

BE Max 5G

53,90 €

-23 €/mois

au lieu de 77 €

Livebox Pro Fibre

35 €

-15 €/mois

au lieu de 50 €

Open Pro Fibre

51,80 €

-22 €/mois

au lieu de 74 €

💬 "Vous avez créé votre entreprise il y a moins de 2 ans ? Orange vous offre -30 % — économisez jusqu'à 23 €/mois dès le 1er mois !"

LA PHILOSOPHIE DE LA VENTE

Transformer la douleur en opportunité

VOTRE RÔLE

Vous n'êtes pas un vendeur.
Vous êtes un détective.
Vous cherchez la douleur cachée.

LA DOULEUR CACHÉE

-  Perte de CA pendant une panne
-  TPE bloqué, clients perdus
-  Fuite de données = amende RGPD
-  Appels manqués = prospects perdus
-  Factures trop chères sans le savoir

CE QUE VOUS APPORTEZ

PROTECTION

Cybersécurité + 4G secours automatique

CONTINUITÉ

Numéro pro + Répondeur IA + VoIP

ÉCONOMIES

-30 % créateur + offres groupées

SERVICE

Technicien sous 8h + conseiller dédié

LA PHILOSOPHIE DE LA VENTE

Une opportunité claire à saisir maintenant



DÉCLENCHER

Poser la bonne question

Faire prendre conscience

Créer l'urgence du "et si ça arrivait ?"



RÉVÉLER

Montrer la solution concrète

Chiffrer le gain ou la perte évitée

Rendre l'offre évidente



CONCLURE

Proposer le passage à l'acte

Faciliter la décision

Verrouiller avec l'ODR 150 €



OBJECTIF : Transformer chaque appel en une opportunité claire — pas une vente forcée, une évidence partagée.

CARTE DES OPPORTUNITÉS

Les 4 leviers pour convaincre chaque client

PANNE INTERNET

Coût réel de la coupure

€ 500–2000 €/h perdus

 TPE bloqué = clients perdus

 Visio impossible = RDV ratés

 SAV Orange : technicien sous 8h

 4G secours AUTOMATIQUE

CYBERATTAQUE

Risque N°1 des TPE/PME

 71 % des PME touchées

 RGPD : amende jusqu'à 4 % CA

 Cyber : 5 €HT/mois/poste

 Box Orange : anti-intrusion inclus

 Protection 24/7 automatique

APPELS PERDUS

Chaque appel = CA potentiel

 30 % des appels non décrochés

 1 appel perdu = 500 € moyen

 Répondeur IA inclus

 Double appel pro/perso

 Numéro pro = image sérieuse

FACTURES & ODR

Économies immédiates

 –30 % créateur (SIREN<24 mois)

 ODR 150 € remboursés

 Pack groupé = –20 % vs séparé

 Mobile + Box + Cyber groupés

 Rentabilité dès le 1er mois

TECHNIQUE N°1 — L'ACCROCHE

Décrocher l'attention en moins de 20 secondes



SCRIPT ODR 150 €

"Bonjour, je suis [prénom] d'Orange Pro. Je vous appelle car Orange propose actuellement un remboursement de 150 € à la souscription. Je voulais m'assurer que vous en étiez informé."



SCRIPT APPELS PERDUS

"Bonjour, [prénom] d'Orange Pro. Saviez-vous qu'en moyenne 30 % des appels pros ne sont pas décrochés ? Notre solution de répondeur IA récupère chaque appel manqué automatiquement."



SCRIPT CYBERSÉCURITÉ

"Bonjour, [prénom] d'Orange Pro. 71 % des PME ont subi une cyberattaque l'an dernier. Je vous appelle pour vous présenter notre protection intégrée à votre box pro — 5 €HT/mois par poste."



SCRIPT FACTURES

"Bonjour, je suis [prénom] d'Orange Pro. Je vous appelle car nous avons identifié des économies potentielles sur vos abonnements actuels. Avez-vous 2 minutes pour en parler ?"

TECHNIQUE N°3 — LE CALCUL ROI

Chiffrer la perte pour rendre l'offre évidente

PANNE INTERNET — COÛT RÉEL

CA journalier moyen	800 €/jour
Durée panne typique	4 à 8 heures
Perte estimée	400 à 800 €
Coût Orange Pro box	35 €/mois

✓ **VERDICT : 1 panne = 400 € de perte**
vs. 35 €/mois de protection

SCRIPT

"Si vous avez une panne 4h, vous perdez environ 400 €. Notre box Orange Pro avec 4G secours automatique vous coûte 35 €/mois. C'est 1 jour de protection pour le prix d'un café par jour."

 **BONUS CRÉATEUR : -30 % si SIREN < 24 mois !**

CYBERATTAQUE — COÛT RÉEL

Amende RGPD moyenne	15 000 €
Perte de données client	2 000–10 000 €
Réputation / clients perdus	Inestimable
Cyber Orange : 5 €HT/mois	/poste

✓ **VERDICT : 1 incident = 15 000 €**
vs. 5 €HT/mois de protection

SCRIPT

"Une cyberattaque coûte en moyenne 15 000 € à une PME. Notre option Cybersécurité protège tous vos postes pour 5 €HT/mois. C'est moins qu'un sandwich pour protéger toute votre activité."

 **BOX ORANGE PRO : Anti-intrusion réseau INCLUS !**

TECHNIQUE N°4 — CRÉER L'URGENCE

Déclencher la décision maintenant, pas demain

ODR 150 € — OFFRE LIMITÉE

- ▶ Remboursement 150 € à la souscription
- ▶ Offre valable jusqu'au [date fin trimestre]
- ▶ 1 offre par client, non cumulable
- ▶  Condition : engagement 24 mois

SCRIPT :

"Il reste quelques semaines pour profiter de l'ODR 150 €. On finalise aujourd'hui ?"

CRÉATEUR -30 % (SIREN)

- ▶ Valable SIREN créé < 24 mois
- ▶ Engagement 24 mois obligatoire
- ▶ Réduction sur TOUS les forfaits
- ▶  Expire à 24 mois d'existence

SCRIPT :

"Votre remise créateur de 30 % expire bientôt. Une fois passé 24 mois, elle disparaît définitivement."

CONCURRENCE / SILENCE

- ▶ Client chez SFR / Bouygues
- ▶ Microcoupures fibre SFR signalées
- ▶ SAV SFR : délais qui s'allongent
- ▶  Orange : technicien sous 8h

SCRIPT :

"Votre concurrent vient de passer chez Orange Pro. Il a gagné en fiabilité et réactivité. C'est le bon moment."

TECHNIQUE N°5 — TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Transformer chaque "non" en opportunité

"C'est trop cher"

→ Comparez au coût d'une panne ou d'une cyberattaque. 35 €/mois vs 400 € de perte sur une panne de 4h. Vous gagnez dès le 1er incident évité.

"Je suis satisfait de mon opérateur"

→ C'est très bien. Est-ce qu'il vous offre la 4G secours automatique, le technicien sous 8h et l'ODR 150 € ? Si oui, restez. Sinon, regardons ensemble.

"Je vais réfléchir"

→ Bien sûr. Pour vous aider à réfléchir : l'ODR 150 € expire dans [X] semaines. Et si on fixe un rappel pour [date] afin de finaliser ensemble ?

"J'ai déjà un téléphone pro"

→ Parfait. On peut garder votre numéro et simplement améliorer votre forfait. La remise créateur s'applique sur n'importe quel forfait pro.

"J'ai déjà un prestataire"

→ Et vous en êtes content ? C'est rare. Nos clients nous choisissent surtout pour le SAV — technicien sous 8h, conseiller dédié, 4G secours. C'est votre prestataire actuel qui offre ça ?



MÉTHODE : Écouter → Valider → Rebondir → Proposer une action concrète

LE SCHÉMA COMPLET D'UN APPEL RÉUSSI — ÉTAPE PAR ÉTAPE

AQUIWATT GROUPE

1

IDENTIFICATION

0-10 sec

« Bonjour M./Mme [Nom], c'est [Prénom] d'AQUIWATT Orange Pro. »
→ Clair, direct, confiant. Jamais : "je vous dérange ?"

✓ Votre voix = votre marque. Sourire + debout.

2

ACCROCHE PROBLÈME

10-30 sec

Introduisez UN problème connu dans le secteur du client.
→ Cuivre, cyberattaque, pannes, factures multiples

✓ Le client pense : "il connaît mon problème."

3

QUESTION OUVERTE

30 sec - 2 min

Posez UNE question sur la douleur. Puis SILENCE.
→ « Si ça vous arrivait, vous perdriez combien ? »

✓ Écoutez 70%. Notez TOUT.

4

MATÉRIALISER EN €

2-4 min

Faites le calcul avec lui, à voix haute.
→ Coût panne × fréquence vs prix Orange Pro

✓ Le client fait lui-même le calcul de sa perte.

5

PROPOSER LA SOLUTION

4-6 min

Présentez Orange Pro comme LA solution à CE problème.
→ "C'est exactement pour ça qu'on a [offre]."

✓ 1 problème = 1 solution. Pas de catalogue.

6

CLOSING + DATE

6-8 min

PTO vérifiée + question de closing + date précise imposée.
→ Ne jamais terminer sans une prochaine action datée.

✓ Signature, RDV daté, ou refus qualifié.

CYBERSÉCURITÉ ORANGE PRO

Protection intégrée — 5 €HT/mois/poste

71 %

PME touchées
en 2023

15 000 €

Coût moyen
d'un incident

5 €HT

Protection
/mois/poste

OFFERT

Anti-intrusion
dans la Box Pro



ANTIVIRUS CLOUD

Protection temps réel sur tous postes & mobiles —
mise à jour auto



ANTI-INTRUSION BOX

Détection et blocage des intrusions réseau inclus dans
la Box Pro



ANTI-PHISHING

Filtrage des emails frauduleux avant qu'ils n'arrivent en
boîte



SAUVEGARDE AUTO

Données sauvegardées dans le cloud Orange chaque
nuit



TABLEAU DE BORD

Vue en temps réel des menaces détectées sur votre
réseau



ASSISTANCE 24/7

Equipe spécialisée Orange Pro — réponse sous 2h en
cas d'incident

LES 6 PROFILS CLIENTS

Adapter votre discours à chaque interlocuteur



L'ARTISAN

 Déclencheur :

Panne = chantier bloqué

 Pitch :

Box 4G secours + technicien 8h



LE MÉDECIN/CABINET

 Déclencheur :

RGPD + données patients

 Pitch :

Cyber + accès sécurisé cloud



LE COMMERÇANT

 Déclencheur :

TPE bloqué = ventes perdues

 Pitch :

4G secours + double ligne pro



LE CRÉATEUR NEW

 Déclencheur :

-30 % sur tout + smartphone

 Pitch :

Forfait créateur + ODR 150 €



LE TÉLÉTRAVAILLEUR

 Déclencheur :

Connexion = outil de travail

 Pitch :

Fibre pro + Mobile intense



LA PME (2-9 sal.)

 Déclencheur :

Multi-lignes + réponse pro

 Pitch :

Pack Open Pro + Cyber multi

LES 10 RÈGLES D'OR

Les principes du commercial Orange Pro performant

1 Préparez votre appel : consultez CPRO avant de décrocher

3 Posez UNE question ouverte : "Qu'est-ce qui vous coûte le plus ?"

5 Proposez le pack, pas le produit : Mobile + Box + Cyber = économies

7 Traitez les objections avec calme : écoute → validation → rebond

9 Vérifiez l'éligibilité créateur : SIREN < 24 mois sur CPRO

2 Accrochez en < 20 sec : ODR, Cyber, Appels ou Factures

4 Chiffrez la douleur : 1 panne = 400 €, 1 cyber = 15 000 €

6 Utilisez l'urgence : ODR limité + date d'expiration créateur

8 Proposez toujours une action concrète : RDV, validation, rappel

10 Suivez chaque client : relance à J+3 si pas de signature

CHECKLIST QUALITÉ — ZÉRO ANNULATION

Valider chaque vente pour garantir la signature

AVANT L'APPEL

- ☐ Consulté CPRO : historique incidents
- ☐ Vérifié éligibilité créateur (SIREN)
- ☐ Identifié le profil client (artisan, médecin...)
- ☐ Préparé l'accroche personnalisée

VALIDATION VENTE

- ☐ Pack complet proposé (Mobile+Box+Cyber)
- ☐ ODR 150 € ou remise créateur mentionnée
- ☐ Engagement 24 mois confirmé
- ☐ Date de mise en service fixée

PENDANT L'APPEL

- ☐ Accroche < 20 sec validée
- ☐ Question ouverte posée
- ☐ Douleur chiffrée (panne ou cyber)
- ☐ Objections traitées proprement

APRÈS LA VENTE

- ☐ Suivi à J+3 programmé
- ☐ CPRO mis à jour
- ☐ Client informé des prochaines étapes
- ☐ Commission enregistrée dans le suivi

L'ARGUMENT DÉCISIF

Jeune Créateur -30 % · Orange — Le Meilleur Réseau & Service

L'ARGUMENT JEUNE CRÉATEUR

-30 %

sur TOUS les forfaits pro

avec engagement 24 mois · SIREN < 24 mois

Mobile Essentiel

au lieu de 47 €

33 €/mois

Mobile Intense

au lieu de 61 €

43 €/mois

Open Pro Fibre

au lieu de 74 €

52 €/mois

 "Vous créez ? Orange vous offre -30 % dès maintenant !"

ORANGE — LE MEILLEUR RÉSEAU

N°1

Réseau mobile France

99,8 %

Couverture population

8h

SAV technicien garanti

3901

Conseiller dédié 24/7



Réseau 5G le plus étendu de France



Technicien sous 8h ouvrables garanti



4G secours automatique en cas de panne



Boutiques pro prioritaires 24h/7j



Orange Pro = La seule évidence pour votre business

HISTORIQUE CPRO & CONCURRENCE SFR

Transformer les pannes passées en arguments de vente



AVANT L'APPEL

- ▶ Vérifiez l'historique CPRO : incidents, tickets, pannes.
- ▶ Ciblez les clients ayant eu ≥ 1 incident.



ACCROCHE PERSONNALISÉE

"En [date] vous avez eu un problème de [panne]. Je vous appelle pour notre nouveau niveau de SAV."



SAV ORANGE PRO

- ✓ Conseiller dédié à chaque demande
- ✓ Intervention sous 8h ouvrables
- ✓ Secours 4G automatique (Airbox)
- ✓ File prioritaire boutique 24h/7j



POURQUOI LES CLIENTS SFR FIBRE VONT SOUFFRIR



MICROCOUPURES FIBRE SFR

Coupures 1-5 sec invisibles sur le compteur.
Fatales pour visio, TPE, VoIP, cloud.



SAV SFR : DÉLAIS QUI S'ALLONGENT



PHRASE CLÉ

"SFR = microcoupures + SAV qui s'allonge.
Orange Pro = technicien sous 8h + 4G secours automatique.
Votre business ne s'arrête jamais."

SMARTPHONES CRÉATEURS

iPhone & Samsung à partir de 1 € — SIREN < 24 mois

 **AVANTAGE CRÉATEUR**

-30 %
sur le forfait

Subvention
terminal 18 mois

Engagement
24 mois obligatoire

 **PITCH**

"Vous créez votre entreprise ? Orange vous offre -30 % + smartphone à 1 € !"

 **CONDITIONS**

► SIREN < 24 mois

► Engagement 24 mois

► Vérifier sur CPRO

 **iPHONE**

iPhone SE
Compact & puissant

1 €*

iPhone 15
Polyvalent, 48Mpx

1 €*

iPhone 15 Plus
Grand écran Pro

49 €*

iPhone 16
Dernier modèle

< 100 €*

 **SAMSUNG**

A35 5G
Rapport idéal

1 €*

A55 5G
Photo premium

1 €*

S24
Gamme Galaxy

49 €*

S24+
Grand écran

< 100 €*



VOTRE COMMISSION — CONQUÊTE CONCURRENCE

2 forfaits mobiles Essentiel / Intense / Max 5G · Engagement 24 mois · Validation immédiate

+350 €

par vente

dès 2 forfaits

+ services

CONQUÊTE

CONCURRENCE

COMPOSITION DE LA VENTE

BE Intense ×2 (forfaits mobiles)	+70 €
Terminaux subventionnés ×2	+60 €
Option Cybersécurité	+25 €
Open Pro Fibre Intense (box)	+100 €
AIP — Identité Pro	+20 €
Option 2ème ligne Pro	+20 €

TOTAL COMMISSION

+295 € → +350 € avec bonus conquête



Validation
immédiate



0 risque
d'annulation



Bonus conquête
inclus