

# SCRIPT D'APPEL DÉCOUVERTE

La méthode PSA appliquée à ton premier appel client.



## Script d'appel découverte — Psychologie · Stratégie · Action

**JULIEN GIRAUD**

Script d'appel découverte — *Psychologie · Stratégie · Action*

Template · Confidentiel

Ce script n'est pas un script de vente. C'est un guide de conversation pour comprendre où en est ton interlocuteur, si tu peux vraiment l'aider, et lui donner les éléments pour décider en conscience. La conversion est la conséquence d'un appel bien mené et non pas son objectif.



### Structure (30 min)

- 0–3 min : Accueil
- 3–10 min : Diagnostic
- 10–20 min : Exploration
- 20–27 min : Présentation
- 27–30 min : Clôture

### PHASE 1 — Accueil & cadrage (0 à 3 min)

**Objectif** : poser un cadre clair, mettre à l'aise, enlever la pression.

**Ce que tu dis** :

« Merci d'être là. Avant de commencer, je veux qu'on soit alignés sur ce que cet appel est — et ce qu'il n'est pas. C'est une conversation. Pas un pitch,

pas une démonstration. Mon seul objectif aujourd'hui, c'est de comprendre où tu en es et si ce que je fais peut vraiment t'aider. À la fin, si ça fait sens, on parlera des suites possibles. Sinon, tu repars avec au moins quelques pistes utiles. Ça te convient ? »

## PHASE 2 — Diagnostic (3 à 10 min)

**Objectif :** comprendre d'où vient la personne, ce qui l'a amenée à prendre rendez-vous, et quel est le problème réel.

- **Question d'ouverture**
  - « Qu'est-ce qui t'a amené à prendre ce rendez-vous maintenant — et pas il y a 6 mois ? »
- **Question de situation**
  - « Comment tu décrirais ton activité aujourd'hui — ce qui fonctionne et ce qui bloque ? »
- **Question de profondeur**
  - « Quand tu dis que ça bloque... c'est quoi exactement qui se passe ? »
- **Question d'impact**
  - « Est-ce que tu peux me dire ce que ça te coûte concrètement — en énergie, en revenus, en confiance ? »



**Note :** écoute plus que tu ne parles. Prends des notes. Ne propose rien encore.

## PHASE 3 — Exploration en profondeur (10 à 20 min)

**Objectif :** identifier les croyances, les freins réels, et la vision de la personne. C'est ici que ton approche PSA prend tout son sens.

- **Dimension Psychologie**
  - « Si tu imagines que le problème pratique est réglé demain matin — qu'est-ce qui resterait quand même présent en toi ? »
- **Dimension Stratégie**

- « Comment tu te positionnes aujourd'hui ? Qu'est-ce que tu dirais à quelqu'un qui te demande ce que tu fais ? »
  - **Dimension Action**
    - « Qu'est-ce que tu as déjà essayé pour débloquer ça ? Qu'est-ce qui a fonctionné, qu'est-ce qui n'a pas marché ? »
  - **Vision**
    - « Dans 18 mois, si tout s'est passé comme tu le souhaites — à quoi ressemble ton activité exactement ? »
- 

## PHASE 4 — Présentation de l'accompagnement (20 à 27 min)

**Objectif :** présenter ce que tu fais en miroir de ce que tu as entendu — pas un catalogue d'offres.

**Ce que tu dis :**

« Ce que j'entends, c'est [reformuler le problème réel dans ses mots]. Et ce que tu vises, c'est [reformuler sa vision]. »

« Ce que je fais avec les praticiens que j'accompagne, c'est exactement ça — on ne commence pas par le marketing ou les réseaux sociaux. On commence par comprendre ce qui se passe vraiment à l'intérieur : les croyances, la posture, le rapport à la valeur. Parce que tant que ça n'est pas réglé, tout ce qu'on construit en surface reste fragile. »

« Concrètement, voici comment ça se passe... » [présenter le palier le plus adapté à leur situation]

**Puis :**

- « Est-ce que ça fait sens par rapport à ce que tu m'as décrit ? »
- 

## PHASE 5 — Clôture (27 à 30 min)

**Objectif :** créer un espace de décision serein — sans pression, sans fausse urgence.

- **Si la personne est prête :**
  - « Je suis content qu'on se soit parlé. Voici comment on procède concrètement si tu veux qu'on travaille ensemble : [expliquer les

prochaines étapes]. Tu veux qu'on avance ? »

- **Si la personne a besoin de temps :**

- « C'est tout à fait normal. C'est une décision importante. Est-ce que tu peux me dire ce dont tu as besoin pour décider ? Et dans combien de temps tu penses être en mesure de revenir vers moi ? »

- **Si la personne décline :**

- « Je respecte tout à fait. Est-ce que tu peux me dire ce qui fait que ce n'est pas le bon moment — ou pas le bon fit ? Ça m'aide à mieux comprendre comment être utile. »

---

## RAPPELS CLÉS

- ✓ Tu écoutes plus que tu ne parles (ratio 70/30)
- ✓ Tu ne proposes rien avant la phase 4
- ✓ Tu reformules dans les mots de la personne
- ✓ Tu ne crées pas de fausse urgence
- ✓ Tu qualifies, pas tout le monde est un bon fit
- ✓ Tu termines toujours avec une étape concrète

---

[julien-giraud.com](http://julien-giraud.com) · Accompagnement des praticiens entrepreneurs · © 2026  
Julien Giraud — Usage personnel uniquement