

# Process Closing

Bienvenue dans la team. Ce process te prend par la main, de la création de tes comptes jusqu'à ton premier closing. Suis-le dans l'ordre, étape par étape, et tu seras opérationnel(le) rapidement.

## 0 Comprendre le process



Regarder la vidéo

### LES 5 RÈGLES AVANT DE COMMENCER

1. **Suis le process dans l'ordre.** Ne saute rien : certaines étapes débloquent les suivantes.
2. **Regarde TOUT le process avant de poser une question.** Si la réponse est dedans, c'est que tu n'as pas regardé assez attentivement. Et c'est un premier test : un bon closeur, c'est quelqu'un de rigoureux.
3. **Termine chaque étape à 100 %.** Une étape à moitié faite, c'est une étape pas faite.
4. **Quand le process te dit d'envoyer un message à Justin, fais-le à ce moment-là,** puis attends son retour : certaines choses sont débloquentes de son côté.
5. **C'est la V1 du process.** S'il manque quelque chose, signale-le : tu l'améliores pour tous les suivants.

**1**

## Ta rémunération et tes objectifs ~15 min

[Regarder la vidéo](#)[La grille complète en PDF](#)

### L'ESSENTIEL À RETENIR

- **Commission de base : 10 %** de tout ce que tes clients paient, sur le brut encaissé (pas le signé). Un paiement en plusieurs fois te paie à chaque échéance qui rentre.
- **Bonus full : +150 €** par vente payée comptant au tarif plein.
- **Paliers du mois** (compteur à zéro le 1er) : 5 closings +150 € · 10 +250 € · 15 +350 € · 20 +500 €, soit 1 250 € au total.
- **Journée de feu** : 3 closings encaissés le même jour (peu importe la date du call) → +150 €. 5 closings le même jour → +300 €.
- Tout est versé **le 5 du mois suivant**, sur facture, d'après le tableau de suivi.
- Remboursement dans les 2 semaines après le closing : commission non due. À ce jour, en un an : **zéro** demande de remboursement.

✉ **Action pour débloquer la suite** : envoie à Justin ton objectif de closings pour ton 2<sup>e</sup> mois. C'est ton engagement, pas le sien.

## 2

## Création des comptes ~30 min

### 2.1 · Ton compte Google Workspace Noma



Loom (3 min)

1. Ouvre l'email « from Google Workspace » reçu sur ton adresse perso → Se connecter → « J'ai compris » → crée un mot de passe solide et enregistre-le.
2. Va sur Gmail : c'est ta boîte pro, c'est là qu'arrivent les emails Calendly à chaque call booké. Mets-la en favori (« Gmail Closing Noma »).
3. Si Chrome propose un profil dédié : dis oui, ça sépare ton perso et ton closing.

### 2.2 · Configurer ton compte Google



Loom (4 min)

1. **Photo de profil** : une belle photo de toi, le smile, bonne lumière : c'est celle que les prospects verront.
2. **Sécurité** : téléphone de récupération, email de récupération, validation en deux étapes.

✉ **Action** : envoie à Justin « Je suis prêt(e) à connecter mon Calendly à mon adresse [prénom]@academie-noma.com ». Il t'envoie ton invitation Calendly.

### 2.3 · Ton planning sur Calendly



Loom (6 min)

1. Accepte l'invitation avec ton compte academie-noma.com · rôle « Commercial » · connecte ton Google Agenda.
2. Mets tes disponibilités : plus de dispo = plus de calls = plus de potentiel de thune et de bonus. Le budget pub est là pour te charger.
3. De vraies pauses dans la journée : on préfère 4 calls à fond que 8 à moitié. Ton 6<sup>e</sup> call, c'est peut-être le prospect chaud à 2K.
4. Fuseau horaire : Paris, même si tu es ailleurs · **Lieu : WhatsApp** (lieu personnalisé, écris « What's app » : c'est exactement ce qui est réglé sur l'événement de la pub).

⚠ **Surtout pas Google Meet** : les appels se font en visio WhatsApp depuis WhatsApp Desktop, c'est la seule façon de les enregistrer avec Loom.

**Les créneaux** : un call = 45 min · 15 min de battement entre deux appels · réservation minimum 18 h à l'avance (le temps de faire ton setting). **Jour off** : bloque ton Google Agenda 3-4 jours à l'avance, Calendly ne bookera jamais par-dessus.

## 2.4 · Installer Loom (🕒 invitation par Justin)



Loom (5 min)

1. Accepte l'invitation à l'équipe Loom avec ton compte @academie-noma.com, puis installe **l'application de bureau** (loom.com/download), **PAS l'extension Chrome** : seule l'application enregistre tout l'écran ET le son de l'ordinateur.
2. **Sur Mac** : autorise Loom dans Réglages Système → Confidentialité et sécurité (écran + micro), et active « l'audio de l'ordinateur » dans Loom.
3. **Sur Windows** : vérifie le micro et active « Computer audio » : c'est lui qui enregistre la voix du prospect.
4. **Réglages pour tes calls** : Screen only (on te voit dans WhatsApp), PLEIN ÉCRAN, micro + audio ordi activés, et porte un casque (sans casque, écho garanti).

⚠ **Le test obligatoire avant ton premier call** : enregistre 30 secondes avec une vidéo YouTube qui parle + parle par-dessus. Réécoute : tu dois entendre LES DEUX. Sinon, écris à Justin avant de prendre le moindre call.

⚠ **Les calls se prennent depuis l'ordinateur** (WhatsApp version bureau) : appel pris sur téléphone = pas d'enregistrement = closing non validé pour les bonus.

✉ **Dernière action de l'étape — tes accès systeme.io** : envoie à Justin « Justin, est-ce que tu peux créer mes accès systeme.io pour que je puisse ajouter mes élèves à la formation une fois que j'aurai closé ? ». Tu en auras besoin à l'étape 5.

## 3 Setting et pré-qualif

### 3.1 · Le mindset + comprendre le tunnel



Loom (22 min)



Les pubs et le tunnel en vrai (9 min)

Un prospect de pub n'est pas un prospect de challenge : il faut l'éduquer, connecter, et transformer le curieux en patient qui veut régler son problème. Le taux de closing se gagne énormément dans le setting.

### 3.2 · Qualifier et chauffer les prospects (le setting)



Loom (10 min)



La trame setting complète en PDF



**La règle d'or : ton message part entre 0 et 10 minutes après le book.** Contacté en moins de 5 minutes, un lead a 21x plus de chances d'être qualifié. 78 % des clients signent avec la première entreprise qui leur répond. Juste ça  $\approx$  +15 % de closing sur ton mois.

1. **Le premier vocal** (à ta sauce, garde le fond) : tu te présentes, tu rappelles que c'est un **appel de candidature**, tu demandes sa situation et ses projets. Juste après, un petit texte : « Dis-moi quand t'as eu mon vocal 😊 ».
2. **Situation claire** (salarié, à son compte, chômage indemnisé...) → qualifié, tu passes au point 5.  
**Réponse floue** → tu creuses, sans jamais demander frontalement combien il gagne.
3. **Creuser** : « Et aujourd'hui, t'as quand même quelque chose à côté qui te permet de subvenir à tes besoins... ? » Revenus ou filet → qualifié. Rien du tout → filtre investissement.
4. **Le filtre investissement** (en vocal, avec bienveillance) : « Est-ce que tu as conscience que l'accompagnement nécessite un investissement... ? » Conscient ou « ça dépend de combien » → qualifié. « Je pensais que c'était gratuit » → disqualification polie.
5. **Qualifié → le message final** : tu rebondis sur son dernier message et tu envoies les liens (site, YouTube de Déborah, Trustpilot, Insta) pour qu'il s'éduque avant l'appel.
6. **La disqualification polie** : honnête, sans jeter personne : « le jour où ta situation évolue, tu reviens me voir avec grand plaisir ». Les graines restent plantées.

Tous les messages mot pour mot sont dans la trame setting PDF et dans le doc Process. Et connecte vraiment : parle de son chien, de ses vacances : il doit être ton pote avant l'appel.

## 3 Setting et pré-qualif suite

### 3.3 · Le tunnel, de la pub à ton appel

Tous les liens sont ici. Prends le temps de tout ouvrir avant ton premier call : un prospect qui arrive chez toi a déjà vu tout ça, tu dois savoir ce qu'il a vu.

#### D'abord · la pub qu'il a vue

 Vague 1 · les 9 pubs cold

 Vague 2 · les 14 pubs retargeting

- **Les pubs cold** ciblent toute la France, c'est ce qui ramène le trafic. Celle qui marche le mieux et qui a ramené toutes les ventes : **« Tu sais discuter »** — « tu passes déjà deux heures par jour à répondre à des messages, et si c'était ça, ton prochain métier ? »
- **Les pubs retargeting** se déclenchent dès qu'il a laissé son e-mail, regardé plus de 20 % de la vidéo ou booké un appel. Il se fait alors matraquer toute la journée par ces 14 pubs : est-ce que c'est fait pour moi, c'est quoi le métier, est-ce que ça marche vraiment, comment va se dérouler mon appel. **Elles répondent à ses objections avant toi.**

#### Ensuite · les trois pages qu'il traverse

1

[deborah-digital.com/demarrer-le-setting-closing](https://deborah-digital.com/demarrer-le-setting-closing) · la page de capture. Pour voir la vidéo, il laisse son **e-mail et son téléphone**. C'est notre première data.

2

[deborah-digital.com/la-video](https://deborah-digital.com/la-video) · la vidéo de présentation, l'équipe, les avis des élèves, et le bouton pour réserver. **Il peut réserver sans avoir regardé.**

3

[deborah-digital.com/appel-confirme](https://deborah-digital.com/appel-confirme) · la page félicitations. Date et heure de l'appel, comment il va se passer, et le contact WhatsApp.

#### Enfin · le groupe Telegram « NOMA · Réservations »

Le bot y poste une fiche à chaque réservation : le créneau, le numéro avec le lien WhatsApp direct, ses réponses aux questions (situation, motivation, temps dispo, budget), son historique, et surtout **le pourcentage de la vidéo qu'il a réellement regardé** — le vrai, mesuré, pas ce qu'il déclare.

⚠ **Ne surinterprète pas les réponses aux questions.** Tous les closings faits jusqu'ici viennent de gens qui ont coché exactement les mêmes cases, y compris « j'ai un petit budget mais je dois faire attention ». Ces réponses ne disent presque rien : ne disqualifie jamais quelqu'un dans ta tête avant de lui avoir parlé.

4

## Préparation d'appel



Vidéo en cours de tournage

Le sujet : ton setup pour être bien. La trame ouverte sur la moitié de l'écran, **l'appel WhatsApp de l'autre côté**, le Loom qui tourne, une bonne lumière, un bon son.

## 5 Closing

### La trame de closing



Partie 1 · du brisage de glace à la préparation au closing (25 min)



Partie 2 · l'offre, l'investissement, l'engagement réciproque (13 min)



La trame complète (fais-en une copie)

Réécris les phrases à ta manière, en rouge, puis envoie ta copie pour validation. Les objections : lis-les dans la trame, on les travaillera ensemble en roleplays et sur tes premiers calls.



### Écoute de vrais calls

Avant ton premier appel, écoute ces trois enregistrements **en entier**. Ce sont de vrais calls de closing avec de vrais prospects, du début à la fin. **C'est ce qui te fera progresser le plus vite**, bien plus vite que de relire la trame une dixième fois.

1 h 31

Call 1 · [loom.com/share/6a68c4e65c0c4d0cb8e5424b397b26a5](https://loom.com/share/6a68c4e65c0c4d0cb8e5424b397b26a5)

1 h 08

Call 2 · [loom.com/share/a8cbec4412104f42beec29d71ff38ff8](https://loom.com/share/a8cbec4412104f42beec29d71ff38ff8)

1 h 22

Call 3 · [loom.com/share/f2363faab1a34321a51f4ffd06771588](https://loom.com/share/f2363faab1a34321a51f4ffd06771588)

### ★ Le contrat de garantie de résultat



Loom (9 min)



Le contrat sur Canva

- **Pas systématique** : seulement si le prospect manque de confiance, a peur de l'arnaque, ou le demande (~1 cas sur 10).
- **3 choses à changer** : nom + prénom (page 1), le prix ou les mensualités, la date (dernière page). Télécharge uniquement les 4 pages de la bonne version, renomme le PDF au nom du prospect.
- **Lis-le AVEC le prospect en appel**, jamais « je te l'envoie, tu liras ».
- **La garantie** : 1 500 €/mois non atteints dans les 90 jours après la fin des modules (modules terminés + coachings suivis) → remboursement intégral sous 30 jours après appel d'évaluation.
- Acompte = contrat normal, sans mentionner l'acompte.

## Les liens de paiement



Loom (9 min)



Tous les liens Stripe

- Tout passe par **Stripe** (la plateforme la plus sécurisée, dis-le au prospect). Pas de RIB pour l'instant : si quelqu'un ne peut payer que par virement, préviens Justin en urgence.
- **Plafond de carte** : le prospect peut le modifier lui-même dans l'appli de sa banque, onglet cartes.
- **Intérêts sur le plusieurs-fois UNIQUEMENT** pour celui qui a les moyens de payer en une fois mais rechigne (ça le pousse souvent à payer full). Celui qui n'a vraiment pas les moyens paie en plusieurs fois **SANS intérêts** : les frais sont pour nous.
- Ta **commission se calcule sur le prix réellement payé**, intérêts compris.
- Dans le doc : 1 fois, 2 fois, 3 fois, après acompte, tarif couple, montants uniques (300 / 800 / 1000 / 1500 / 1800).

⚠ **Vérifie le montant du lien avant de l'envoyer.** En cas de doute : demande AVANT de faire.

## ✓ Tu as closé : l'onboarding de ton élève



Loom (9 min)



Le Guide de démarrage à envoyer



Le message copier-coller

1. À faire toi-même, en appel, juste après le paiement. Il te faut : prénom, nom, email (redemande-le : ce n'est pas toujours celui du rendez-vous).
2. [systeme.io](#) → Formations → **Noma niveau 1 • Devenir libre** (UNIQUEMENT celui-là) → Ajouter un élève.
3. **Paiement complet ou plusieurs fois** → Accès total → envoie le Guide de démarrage + le message copier-coller sur WhatsApp.
4. **Acompte** → Accès partiel, seulement les 2 premiers modules (Bienvenue + mindset). Pas de guide : tout se dit de vive voix, et tu le gardes en follow-up sur son avancée.
5. Quand l'élève a fait sa **demande Skool** : préviens Justin ou Déborah pour qu'on l'accepte.

6

## Follow-up



Contenu à venir

En attendant : chaque call sans closing repart avec une prochaine action et une date de relance dans ton tableau de suivi. Beaucoup de nos ventes se font en follow-up.

## 7

## Ton CRM : Closing Lab ~15 min

[Le CRM expliqué en vidéo](#)[Ouvrir Closing Lab](#)

### TON ACCÈS

- **Adresse** : closing-lab.celebornllc.workers.dev
- **Mot de passe** : **Laura** (à taper une seule fois, il est mémorisé).
- **Sur ton téléphone** : ouvre le lien dans Safari → bouton Partager → « Sur l'écran d'accueil ». Tu as une vraie app avec son icône.

### CE QUE TU Y FAIS, TOUS LES JOURS

1. **Aujourd'hui** : tes calls du jour arrivent tout seuls depuis Calendly, avec le % de vidéo vu et les réponses du prospect. Avant chaque call, tu mets ton statut de setting (message envoyé, en échange, appel confirmé, rebook, disqualifié).
2. **Après chaque call** : tu poses le statut (R2, follow-up, closé, no-show, annulé, pas closable), l'offre et le montant si tu as closé, le lien de l'enregistrement et tes notes. **Un call sans statut le lendemain, c'est un oubli.**
3. **Chauds** : tous tes prospects, de gauche à droite, avant le call puis après le call. **Tièdes** : ceux qui ont vu la vidéo sans booker, à contacter pour leur proposer un call.
4. **Relances** te rappelle les follow-ups datés, les contacts chauds et les rebooks. **Résultats** calcule tes commissions. **Ressources** regroupe tous les liens (paiement, contrat, guide, ce process).

⚠ **Le CRM est ta seule saisie.** Tout ce que tu y mets alimente automatiquement le tableau de suivi de Justin : pas de double saisie, mais rien ne doit manquer.

## TES OUTILS, TOUJOURS AU MÊME ENDROIT

- 🖥️ Ton CRM : **Closing Lab** (mot de passe : Laura) · **la vidéo qui l'explique**
- 💰 La grille de rémunération : **PDF**
- 📁 Le dossier complet : Drive → NOMA → Process → Process closing
- ? Une question dont la réponse n'est pas ici : message à Justin. Une question dont la réponse est ici : relis 😊