

BONUS

L'art de la négociation

Les erreurs à ne pas commettre pour réussir ses ventes



L'attitude négative



Rappel

Principale cause d'échec

=

Notre attitude négative

Reconnaître l'homme négatif

Petites oreilles, tournées vers lui-même pour mieux s'écouter parler



Yeux tournés sur les côtés pour une vision partielle et subjective

Marques de plis constants sur le costume dues à une position assise permanente

Mains affûtées pour bien déchirer les nouvelles idées

Les expressions de l'homme négatif

La négativité se retrouve dans les gestes, dans l'attitude, et dans le vocabulaire.

Exemple :

- ça ne marchera pas!
- on a jamais travaillé comme ça!
- on aurait mieux fait d'attendre
- ça marche bien comme ça, pourquoi changer?
- ce n'est pas notre problème
- ces clients alors... jamais contents!

Comment faire?

Pas envie de ressembler à l'homme négatif? Commencez à travailler sur ces trois points :

1. Vocabulaire positif (limiter les négations)
2. Se montrer actif, engagé
3. Soigner son écoute

[illegible]

Un vocabulaire pompeux

Ce qu'il ne faut pas faire :

Plus j'utilise des mots savants, plus je montre que je suis intelligent!

- "je trouve cela inadmissible, je vais admonester le service client!"

On parle avec des anglicismes ou des abréviations que nous seuls connaissons!

- "ce qui est important c'est les testimonials"

Être humble? Pourquoi faire si je suis le meilleur?!

- "j'ai fait un plan marketing qui est excellent"

Comment faire?

On utilise des mots simples

On définit et on reformule ses mots

On vérifie que son interlocuteur a compris

Si l'interlocuteur ne comprend pas : on s'excuse de ne pas avoir été clair et on reformule

Parler avec des mots négatifs

Ce qu'il ne faut pas faire :

Ce n'est pas...

Je ne suis pas d'accord avec vous

Vous ne regretterez pas cette décision

Quels points de ma proposition ne vous conviennent pas?

Ce qu'il ne faut pas faire :

C'est...

Je ne partage pas entièrement cet avis

Vous pourrez vous féliciter de cette décision

Sur quels points souhaitez-vous que nous revenions?

Dans le même esprit, on va plutôt parler d'investissement que de dépenses.

On va mettre en valeur les économies ou le retour sur investissement pour le client.

On va tâcher d'avancer en accumulant les avantages, les atouts, le positif. On va repousser les points de désaccord en fin de conversation.

Maintenant qu'on est d'accord, j'arrête mes formulations négatives pour la suite de ce bonus?

LAREDOUTE

NOUVELLE COLLECTION AUTOMNE

Vendre des caractéristiques

JUSQU'À
-20%
DE REDUCTION



LE QR-CODE VOIR AU DOS
DU CATALOGUE POUR LE
MODE D'EMPLOI.

laredoute.ch
0848 848 505
(appel à prix réduit!)



Faire une vente "catalogue"

Ce qu'il ne faut pas faire :

Réciter un argumentaire, un monologue de vente.

Présenter toutes les caractéristiques de votre produit/service.

Ne pas adapter votre discours à votre interlocuteur.

Comment faire?

On argumente avec les avantages de notre service pour le client.

On questionne, on reformule, on s'assure de bien comprendre le besoin et les motivations du client.

On passe plus de temps à écouter qu'à parler!

A person is walking away from the camera on a paved road during sunset or sunrise. The person is wearing dark shorts, white socks, and dark sneakers. They have a large tattoo on their left calf. They are pulling a black rolling suitcase with their right hand. The road has a white dashed line in the center. The sky is filled with soft, warm light from the setting or rising sun, with some clouds visible. The overall mood is contemplative and suggests a journey or travel.

Improviser

Croire que la vente, c'est de l'impro!

Ce qu'il ne faut pas faire :

Ne pas connaître son produit/service

Ne pas se renseigner sur son client

Ne pas connaître ses concurrents

Ne pas préparer ses objectifs

Ne pas se préparer personnellement

Comment faire?

On se prépare sur :

- Son produit/service
- Son client
- Soi

On analyse ses erreurs et on les corrige

On prévoit la suite, on se projette, on anticipe

POUR ALLER PLUS LOIN

<http://jessica-richard.com/>