



J'ECOUTE LE ROI CLIENT

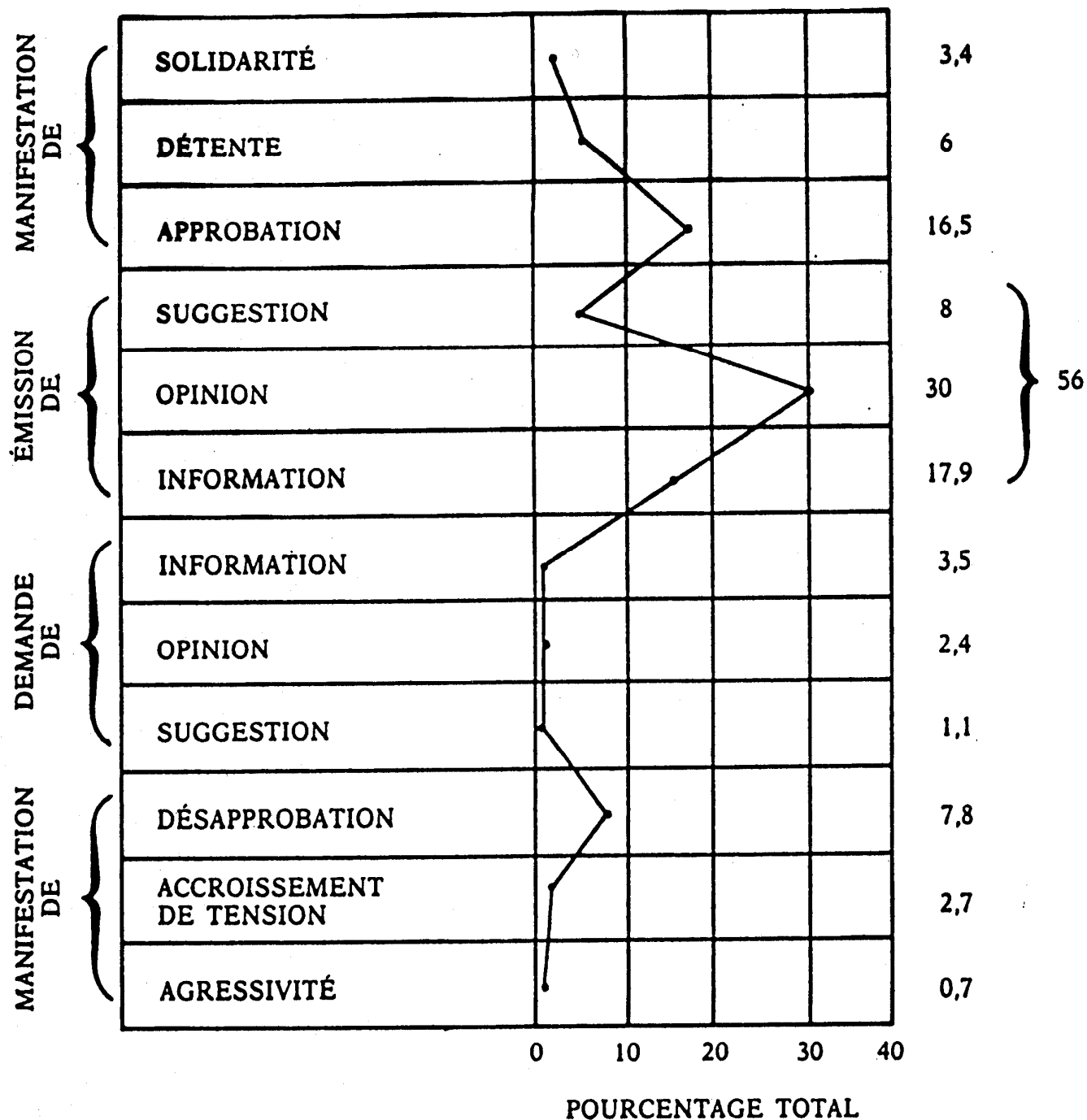


**Mon silence est d'or
quand j'écoute**



L'ARGUMENTAIRE

- V- Notre instrumentation a un gros avantage: elle n'est vraiment pas encombrante. Vous ne trouvez pas plus compact.**
- A- De toute façon, je la mets dans un boîtier à moitié vide. J'ai autant de place que je veux. Et je ne vais pas payer pour de la compacité dont je n'ai aucun besoin.**
- V- Vous remarquerez par ailleurs la présentation particulièrement soignée: un design tout nouveau pour ce type d'instrumentation.**
- A- Vous savez dans son boîtier, on ne la verra quasiment pas. Personne ne la verra.**
- V- En outre, jusqu'à la fin de cette année, nous offrons pour ce type d'instrumentation une garantie exceptionnelle de 5 ans.**
- A- Oh non, elle doit flancher bien avant ça. Vous voulez tuer mon marché de remplacement?**





UNE IMPORTANTE NOUVELLE !

- V- Monsieur Lemarchand, j'ai une importante nouvelle à vous communiquer.**
- A- Laquelle ?**
- V- Nous allons faire pour vous ce qu'aucun fabricant de HiFi n'a jamais fait pour ses clients.**
- A- Tiens ! Tiens ! ... Des remises plus élevées, je suppose?**
- V- Non, pas exactement. Mais une chose tout aussi remarquable, sinon plus.**
- A- Ah bon ! Vous m'en voyez curieux.**
- V- Nous organisons des cours de vente.**
- A- Des cours de vente ? Vos vendeurs ne vous donneraient pas satisfaction ?**
- V- Mais non, il ne s'agit pas de nous. Ce sera pour vous.**
- A- Pour moi ? Je ne sais pas vendre, à votre avis ?**
- V- Vous ? Bien sûr ! Quelle idée ! Mais vos vendeurs ...**
- A- Ne vous inquiétez pas de mes vendeurs. C'est mon affaire.**
- V- Sans doute. Mais nous pourrions vous rendre service à cet égard.**
- A- Très bien. Quand j'aurai besoin de vous, je vous ferai signe. Et finalement qu'allez-vous faire de si merveilleux pour nous ?**
- V- Mais ! Voilà...justement, c'est ça : les cours de vente. Puis-je vous donner quelques détails à ce sujet, afin que vous ...**
- A- C'est très aimable à vous. Mais que diriez-vous de remettre cet entretien à plus tard ? Vous le voyez : je suis occupé en ce moment, les clients attendent.**



UNE IMPORTANTE NOUVELLE !

ON EFFACE TOUT

- V- Monsieur Lemarchand, puis-je vous poser deux ou trois questions au sujet de vos ventes? La vente est toujours votre intérêt majeur, n'est-ce pas?**
- A- Que voulez-vous savoir?**
- V- Vous qui êtes un vendeur hors ligne ...**
- A- Grand merci du compliment !**
- V- On le voit à votre magasin. Et vos employés? Sont-ils d'aussi bons vendeurs que vous?**
- A- Ma foi, je ne pourrais pas le jurer.**
- V- Mais vendent-ils aussi bien qu'on peut raisonnablement s'y attendre?**
- A- Cela dépend de ce que l'on entend par là. A tout prendre, non, pas tout à fait. L'expérience leur manque. Et certains sont encore très jeunes.**
- V- Vous devez faire votre possible pour améliorer leur tactique?**
- A- Ma foi, oui et non. Je n'y arrive guère. Avec la vie qu'il nous faut mener ... Vous connaissez la chanson.**
- V- Evidemment. Avec le manque de temps. Mais que diriez-vous si nous vous enlevions ce souci? Si nous complétions l'instruction de vos employés? Si nous nous chargions de leur enseigner une véritable tactique de vente? L'art de se faire des clients, de savoir les influencer, de les amener à prendre une décision? Bref, tout ce que vous mettez si bien en pratique vous-même?...**
- A- Et comment donc ! J'en serais ravi. Qui ne tiendrait à avoir de meilleurs vendeurs? Mais de quelle façon vous y prendrez-vous? Et quel en sera le prix?**



- V- M. Lemarchand, nous avons organisé des cours de vente pour le personnel de nos clients où nous enseignerons à vos employés ce que vous souhaitez qu'ils apprennent. Le personnel enseignant est composé des meilleurs spécialistes que nous ayons pu trouver, eux-mêmes anciens vendeurs.**
- A- Pas mal. Mais qui me dit que vous enseignerez ce que je veux, moi, et non ce que vous voulez?**
- V- Ceci tout d'abord, c'est que nous avons tous deux le même but : augmenter votre chiffre d'affaires. Et nous tenons à avoir votre avis sur certains points de la formation.**
- A- Ah ! ah ! Montrez-moi ça.**
- V- Voyez, M. Lemarchand. Voici notre programme, avec quelques éclaircissements. Vous y trouvez notre façon de concevoir notre tâche, qui est de vous fournir de meilleurs vendeurs. Vous tenez sans doute à examiner la chose un instant?**
- A- Bien entendu.**
- V- (*Le vendeur détaille le programme*) Voici donc votre programme; j'y ai noté deux suggestions que vous m'avez faites. Me suis-je exprimé clairement?**
- A- Mais oui.**
- V- Etes-vous persuadé, M. Lemarchand, de l'intérêt de notre proposition?**
- A- A peu près. Mais les frais? Faut-il payer quelque chose?**



- V- Oui, M. Lemarchand. Mais seulement les frais de repas. Le reste - professeurs, matériel d'enseignement, documentation, etc. - le reste nous regarde. Le cours vous reviendrait à 19 € par vendeur par jour. Ne trouvez-vous pas qu'il vaille la peine de verser 19 € pour avoir de meilleurs vendeurs? Si chacun d'eux n'augmentait son chiffre de vente que de 1 %, ce serait déjà une bonne affaire, n'est-il pas vrai ?**
- A- Certainement...**
- V- Admettons même qu'après le cours ils en sachent moitié moins que vous ...**
- A- Ce ne serait déjà pas si mal !**
- V- M. Lemarchand, que diriez-vous de faire inscrire trois de vos meilleurs vendeurs à notre prochain cours? Vous jugeriez vous-même du résultat.**
- A- Oh ! non, deux suffiraient amplement. Nous devons quand même continuer à vendre.**
- V- Comme il vous plaira. Qui nous enverrez-vous ?**
- A- Voyons : Mme Mallet, et probablement Ledoux ... Dois-je me décider tout de suite ?**
- V- Non, ce n'est pas nécessaire. Je vous réserverai deux places. Faites-moi savoir la semaine prochaine si vous vous en tenez aux deux personnes indiquées ou si vous préférez en envoyer d'autres. D'accord ?**
- A- Et bien oui, d'accord.**

* * *



CE N'EST PAS UNE AMERICAINE

V- Les sièges sont extrêmement confortables.

A- ...

**V- (*remarquant son erreur*) Prenez place, je vous prie.
Vous tenez à être bien assis?**

A- Sans doute.

**V- Comment vous trouvez-vous au volant?
Parfaitement bien, n'est-ce pas?**

**A- Oui, pas mal. Mais la voiture n'est pas assez
spacieuse.**

V- Pas assez spacieuse?

A- C'est mon avis.

V- 95 cm de largeur de siège, c'est une belle dimension.

A- Je ne trouve pas.

**V- (*remarquant son erreur*) Naturellement, ce n'est pas
une américaine. Mais comme vous le dites, on est
bien assis. Vous avez remarqué l'excellent
rembourrage. Pour les sièges, rien ne vaut le cuir.**

**A- Je n'en sais rien. Pour moi, le cuir est trop chaud en
été et trop froid en hiver. Je n'y tiens donc pas.**

**V- Oui, c'est une question de goût. Et vous avez raison:
le cuir est un peu chaud quand la température
monte trop. Mais dans nos régions, cela se produit si
rarement que ce n'est pas un inconvénient.**

**A- Oh ! J'ai quand même l'intention d'aller dans le Midi
de la France!**



V- *(pourrait répondre au client qu'il ne s'agit pas des Tropiques, et qu'un tel voyage n'est jamais que de courte durée, mais craint que ces remarques ne fassent naître une discussion)*

Au sujet du cuir, il y a évidemment le pour et le contre. A quoi emploieriez-vous principalement votre voiture?

A- Pour aller au travail, et peut-être à notre maison de vacances.

V- Vous travaillez loin?

A- Non, pas trop.

V- Avez-vous une grande famille?

A- Deux enfants qui vont encore à l'école.

V- Et vous désirez une voiture qui consomme peu?

A- Pour l'essence, je me méfie des catalogues. On consomme toujours plus qu'il n'est indiqué.

V- Evidemment, la consommation d'essence dépend beaucoup de la manière de conduire.

A- *(légèrement vexé)* Comment? De la manière de conduire?

V- Quand on roule très rapidement et qu'on change souvent de vitesse, la consommation augmente toujours un peu.



A- Mais pas au point de faire trois litres de différence aux cent kilomètres. Les indications des catalogues sont fausses, tout simplement. J'ai un ami qui ...
(suit une longue histoire).

V- (se retenant de dire au client que ses opinions ne tiennent pas debout) Rien de plus simple que de vérifier la consommation d'essence. Voulez-vous conduire vous-même, monsieur?

A- Oui, pourquoi pas?

V- Madame conduira-t-elle aussi? (Il a compté se servir comme argument que cette voiture est facile à conduire; la chance va lui sourire.)

A- Oui, elle veut prendre des leçons.

V- (ballon d'essai) Nous organisons des cours donnés par des spécialistes. Madame serait-elle intéressée?

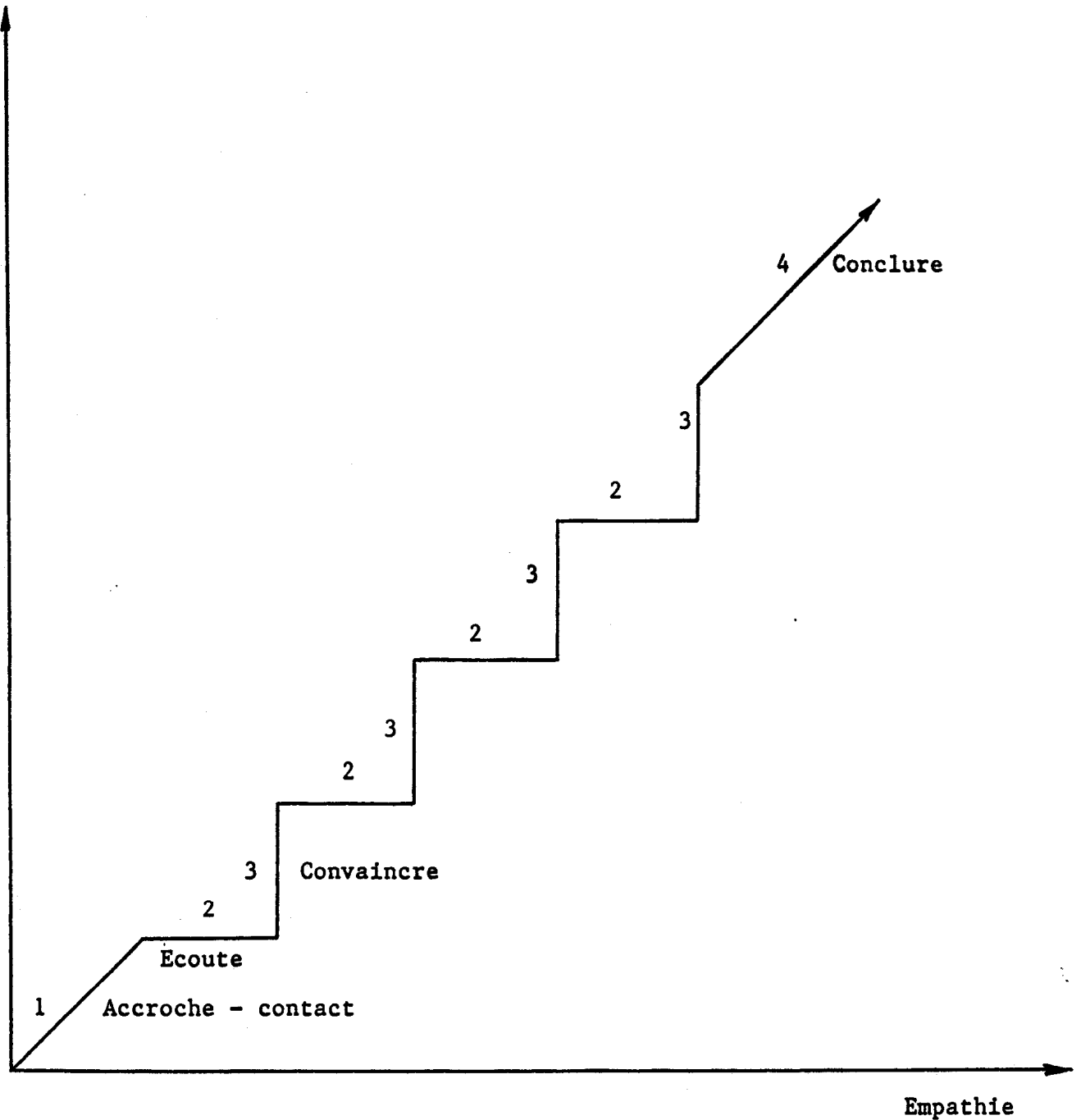
A- Nous avons encore bien le temps d'y penser.

Etc.



L'escalier de la vente

Projection





QU'EN PENSEZ-VOUS ?

V- Jacques, comment ça va?

A- Rude journée, dur, dur !

V- Que se passe-t-il? Des ennuis?

A- Non, mais je viens de passer un moment difficile avec le Directeur d'exploitation, Monsieur Lazure que tu as vu la fois passée. Il fait des difficultés pour tester le prototype.

V- Il nous lâche?

A- Non, mais il me fait traîner. Il a trop de boulot pour faire les essais la semaine prochaine. Je me demande s'il les fera un jour ces essais. Ce type me décourage.

V- Allons Jacques, ça va s'arranger.

A - Oui je sais bien, mais en attendant...

V - Bon! Où en es-tu exactement dans ces tests? Tu m'inquiètes.

A - Je suis uniquement parvenu à faire réaliser les essais mécaniques. Pour les essais de performance, on n'est nulle part.

V - Ecoute, tu n'es pas tout seul. S'il le faut, on va le voir à deux Monsieur Lazure. Ou je l'appelle au téléphone. A-t-il bien vu ce qu'il allait économiser tous les jours avec le nouvel équipement qu'on lui prépare? Tu l'as convaincu là-dessus? Oui, c'est ça, voilà, on va aller le voir ensemble, hein? D'accord?

A - Oui, enfin... c'est une idée...

V - On fait comme ça. Les innovations, si on veut qu'elles passent, il faut y mettre le paquet !



L'écoute en fction des positions de vie

Si je l'écoute -+

C'est par calcul car pour faire ce métier, il vaut mieux épouser le point de vue de l'autre jusqu'à en oublier le sien... Et affirmer *le client, le chef, les autres ont toujours raison. D'ailleurs, ce gars est plus fort que moi. Si je m'oppose, pot de terre contre pot de fer... Ça casse.*

TOI +

Si je l'écoute ++

C'est dans le but de comprendre son point de vue et d'intégrer sur ce sujet plusieurs approches différentes nécessaires à la recherche en commun d'une solution. D'ailleurs, c'est gai de faire des affaires avec lui. Il a de bonnes idées et on peut négocier valablement.

MOI +

Si je l'écoute --

Il va me vendre les raisons de ne rien faire, d'attendre, de ne pas bouger. Et d'ailleurs, au fond de moi, je sais qu'il a raison. A quoi bon tout ça....

Si je l'écoute +-

De toute façon, à quoi bon l'écouter, il est nul ce type. Alors gagnons du temps.



JE NE SUIS PAS UN SAUVEUR

V- Jacques, comment ça va?

A- Rude journée, dur, dur!

V- Que se passe-t-il?

A- Je viens de passer un moment difficile avec le Directeur d'exploitation, Monsieur Lazure que tu as vu la fois passée. Il fait des difficultés pour tester le prototype.

V- Pas marrant?

A- En effet, ce type me décourage...

V- C'est difficile avec lui.

A- Tu parles!

V- As-tu besoin de quelque chose pour le convaincre?

A- Non, je ne pense pas. J'ai les éléments et je compte y réfléchir demain matin. Je vais reprendre ça à tête reposée.

V- Je te comprends. Ce n'est pas toujours facile de faire passer un nouveau projet. Mais toi, je vois que tu es tenace. Si demain matin tu veux en parler, n'hésite pas à me donner un coup de fil. A partir de 11 heures, je suis dans mon bureau.



FAIRE PARLER LE PROSPECT

a. Quel genre de question poser?

1 - Avez-vous déjà essayé la solution X?

2 - Que pensez-vous de la solution X?

3 - Qu'est-ce qu'on pense chez vous de la solution X?

**Questions ouvertes
et impersonnelles**



b. Comment relancer?

V- Qu'est-ce qu'on pense chez vous de la solution X?

A- Eh bien vous savez, chez nous, les gens n'aiment pas tellement changer leurs habitudes. Ils savent que c'est bon, certainement, mais ils se demandent si, à la longue, n'apparaîtraient pas quelques défaillances. (traduisez, je n'aime pas changer mes habitudes)

V- Des défaillances?

A- Oui des soudures qui lâcheraient. Ça s'est déjà produit avec des matériels de ce genre.

V- Tiens quel genre de matériel?

En arriver à: Au fond, si j'ai bien compris, vous pensez que...

**Reformulations,
reprises interrogatives**



c. Que faire quand un ange passe?

**Ne pas interrompre,
savoir se taire,
respecter les silences**

d. Que répondre si on n'est pas d'accord?

Ne pas critiquer

e. Comment obtenir des confidences?

- **Eviter de rester trop longtemps silencieux (3'' contre 7 à 8'')**
- **Ne pas faire précéder les appels à la confiance d'un "sans indiscretion", d'un "franchement", d'un "sans mentir"...**
- **Ne pas prendre de notes**

Ne pas éveiller la méfiance

