

Entretien de vente

Une « vente réussie » se déroule en 6 étapes.

Je vous propose dans cet exercice de construire votre argumentaire, votre « trame » pour savoir exactement quoi dire pendant vos entretiens de vente.

Les grandes étapes

1. Se présenter

En une phrase ou 2, expliquez qui vous êtes, ce que vous faites et le but de cet entretien.

Exemple :

- Bonjour, je suis XY ou Z de « nom de votre société », nous sommes ensemble pour une séance découverte/1 diagnostic de 30 min/45mn.
- Je vais vous poser quelques questions pour mieux comprendre où vous en êtes, les difficultés auxquelles vous êtes confronté et voir comment je peux vous aider.
- C'est d'accord... ?
- Allons- y 😊

2. Identifiez les obstacles

Ici, vous allez questionner votre prospect pour comprendre quelles difficultés il rencontre et pourquoi.

Exemple :

- Qu'aimeriez-vous aujourd'hui dans [tel domaine] ?
- Qu'est-ce qui, selon vous, vous empêche d'y parvenir ?
- Quelles difficultés rencontrez-vous ?

- Qu'avez-vous déjà essayé ?
- Comment ça a marché pour vous ?
- Pourquoi ?
- Comment est-ce que ça affecte votre vie aujourd'hui ?
- Quel impact est-ce que ça a dans les autres domaines de votre vie ?

Résumez en reprenant leurs mots, leur réalité :

- Donc si j'ai bien compris, vous rencontrez cette difficulté et vous aimeriez ce résultat... ?
- C'est tout à fait possible 😊

Donnez un exemple Client...

3. Les besoins

Ici, nous cherchons à comprendre les besoins de votre prospect et ce qu'il aimerait accomplir.

Exemple :

- Nous avons parlé de votre situation actuelle et de ce que vous aimeriez atteindre ; j'aimerais comprendre en quoi c'est important pour vous de dépasser cette situation ?
- Qu'est-ce que ça vous permettrait de faire ?

4. L'offre

Une fois que vous avez déterminé si vous pouvez aider votre prospect, parlez-lui de votre offre.

C'est aussi le moment de l'orienter vers quelqu'un d'autre si vous ne pensez pas pouvoir l'aider ou si vos offres ne correspondent pas à ses besoins.

Exemple :

- Voici ce qu'il est possible de faire : ... (présenter les grandes étapes, sans entrer dans le détail).
- PAUSE – Silence...

Il est temps de laisser votre prospect en situation de demandeur 😊

- C'est le moment de présenter votre offre ET ses bénéfices.
- Puis de donner le prix.

Une fois fait, la balle est dans le camp de votre prospect ; posez-lui la question suivante :

- QU'EN PENSEZ-VOUS ?

Et attendez sa réponse.

Ce moment peut être inconfortable mais votre prospect a souvent besoin d'un temps de réflexion.

5. Les objections

Rappelez-vous : une objection n'est pas un « non ».

C'est un signe positif : votre prospect est en train de réfléchir à votre offre.

Le traitement des objections se fait en 3 étapes :

1. Accueillir l'objection, c'est bon signe, votre prospect envisage votre offre.
OUI
2. Répondre concrètement à l'objection sans stress 😊
3. Donner des témoignages clients

Exemple :

« Je n'ai pas d'argent, c'est trop cher »

- Si vous aviez l'argent, auriez-vous également d'autres interrogations ?
- Comment pourriez-vous financer la résolution de ce problème ?
- PAUSE

« Je dois réfléchir »

- Quand pouvons-nous nous recontacter ?
- Fixez un 2ème RDV de suivi avec une alternative de choix

« Je dois en parler à mon conjoint »

- Quelles questions aura-t-il ?

- Comment puis-je vous aider à lui en parler ?

« **Est-ce que ça va vraiment marcher** »

- Parler de vos clients et de leurs témoignages.
- Plus vous serez impliqué, engagé, plus vous en tirerez de résultats 👍
- La vraie question ici n'est pas vraiment si vous devez travailler avec moi ou quelqu'un d'autre mais plutôt, si vous êtes prêt à vous engager pour obtenir ce que vous voulez.. (c'est la question magique à ce stade 🌀)

6. Clore

Là il vous faut repérer les signaux d'achat...

- Ce n'est pas toujours : oui je veux acheter.
- Et comment fait-on pour commencer à travailler ensemble ?
- Je vous recontacte pour prendre rendez-vous ?
- Concrètement, comment ça se passe ?

Vous connaissez l'expression « battre le fer tant qu'il est chaud » ?

Là c'est la même chose, il est temps d'engager votre prospect pour qu'il devienne client 😊

- Fixez un rendez-vous et déroulez le processus d'achat 🌀

CELEBREZ !!!