



Cours de vente
Roger St-Hilaire

LA VENTE SANS LIMITES

www.rogersthilaire.com



Octobre 2009 - Article #34

BOXEZ-VOUS AVEC LES CLIENTS?

Il arrive souvent que des vendeurs s'obstinent avec leurs clients.

C'est de la boxe pure et simple et c'est une façon, sans équivoque, d'irriter votre client, voire même, de l'insulter.

Il est normal de s'attendre à ce qu'un client s'objecte à notre proposition, surtout lorsqu'on prend l'initiative de le contacter, puisqu'il ne ressent pas nécessairement, ni le besoin, ni l'urgence d'accepter notre proposition.

Or, il est de votre devoir d'inviter votre client à réfléchir à votre offre sans le choquer pour mériter le droit de poursuivre votre démarche, mais le tout doit se faire avec doigté et beaucoup de diplomatie.

En prenant connaissance de l'exemple suivant, vous serez à même de constater qu'il y a de bonnes façons d'y arriver et des formules toutes faites pour échouer.

Client: Vous n'êtes pas compétitifs...

Vendeur: 1. Oui, mais si vous regardez ça à long terme, ça deviendra plus rentable...

2. Qu'est-ce que vous entendez par « pas compétitifs » ?...

3. Comment évaluez-vous cela ?...

4. Oui, mais notre service est de beaucoup supérieur...

Souvenez-vous que même les phrases que vous retiendrez ne représentent que 7 % de votre message et que le ton (34 %) et l'expression (59 %), ne devront être teintées d'agressivité, mais devront plutôt respirer le respect.

Roger St-Hilaire
Conférencier et instructeur de vente

[COURRIEL:contact@rogersthilaire.com](mailto:contact@rogersthilaire.com)

TELEPHONE: 1-800-463-7246 514-673-1124 418-626-7498 TÉLÉCOPIEUR: 418-626-6264

www.rogersthilaire.com