



Octobre 2009 - Article # 36

Comment gagner le respect des clients... ou le perdre ?

Une entrevue de vente constitue en soi un privilège qu'un client nous accorde pour nous permettre de présenter nos produits et nos services et évidemment, de les vendre.

Nous devons donc faire en sorte de respecter le temps qu'il nous alloue, à défaut de quoi, ce privilège nous sera retiré et les conséquences pourraient s'avérer fort coûteuses et pour longtemps, en terme de revenus et de références perdues.

S'il est important d'établir une relation de confiance avec notre interlocuteur au tout début de l'entretien, il est nécessaire de choisir judicieusement les sujets que vous désirez aborder dès le départ. Vous devez, évidemment, éviter ceux qui pourraient froisser votre client ou encore faire déraiper la conversation ou vous éloigner de votre objectif.

Il existe, en quelque sorte, cinq sujets qui s'offrent à vous et je vous invite à en évaluer la valeur et la portée. Je vous rappelle que l'objectif final demeure la vente de votre idée, de vos produits et de vos services et, éventuellement, de fidéliser votre client et les références que ça pourrait générer et dont le client détient la clé:

1. Parler des autres
2. Parler d'actualité
3. Inviter le client à se raconter
4. Inviter le client à parler de ses projets
5. Vous raconter

Parler des autres ne vous mènera nulle part, sinon que de risquer de perdre le respect de votre client.

En parlant de l'actualité, vous gaspillez une partie du temps précieux qui vous est octroyé.

En invitant le client à se raconter, vous apprendrez à le connaître tout en découvrant ses aspirations.

En le questionnant sur ses projets, vous pourrez plus facilement découvrir ses aspirations et ainsi découvrir les bénéfices qu'il recherche, et ainsi, trouver les caractéristiques que vous pouvez lui offrir pour les combler.

Pour ce qui est de vous raconter, je vous invite à le faire seulement et uniquement sur l'invitation de votre client et de vous allouer, au maximum, 60 secondes avant de redonner la parole à votre prospect.

Les chances de déplaire à votre client en faisant votre éloge sont immenses et d'une grande fragilité.

Roger St-Hilaire
Conférencier et formateur 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