



Cours de vente
Roger St-Hilaire

LA VENTE SANS LIMITES

www.rogersthilaire.com



Janvier 2010 - Article # 39

Que dirait la boîte noire?...

Lors d'un crash d'avion, il est coutume d'entendre dire que l'écoute et l'analyse de la «boîte noire» va permettre d'en déceler les causes.

S'agit-il d'une défectuosité du moteur?

S'agit-il d'un bris de la carrosserie?

Est-il question d'un manque de communication entre le pilote et la tour de contrôle?

S'agit-il d'une erreur de pilotage ou d'une négligence de sa part?

Les conditions atmosphériques favoriseraient-elles ce scénario?

Les consignes ont-elles été suivies par les membres de l'équipage?

Il est évidemment facile de tirer des conclusions erronées basées sur nos «feelings» qui n'ont rien à voir avec la réalité et qui, de ce fait, viennent fausser les correctifs à apporter pour éviter que ça se répète.

Ne serait-il pas formidable de pouvoir compter sur l'aide d'une «boîte noire» pour analyser nos entrevues et trouver matière à amélioration?

Il n'est pas rare d'entendre un vendeur blâmer tout le monde et son père, sans oublier le marché qui ne s'y prête pas ou l'acheteur qui favorise un concurrent, sans oublier la guerre des prix et la venue de produits chinois.

Or, il est rare qu'il soit au centre de son analyse, puisque c'est lui qui conduit «le véhicule».

Peut-être est-ce un manque de préparation ou un manque de connaissances de ses produits et de ceux de la concurrence?

Peut-être n'a-t-il pas su établir une relation de respect et un climat de confiance au début de l'entrevue?

Peut-être n'a-t-il pas su présenter les bénéfices appropriés à son client et les démontrer, en se contentant de réciter son texte et la nomenclature de ses produits et services.

Peut-être que la discussion avec son client avait plutôt l'air d'un combat ou les participants essaient de discréditer et de démolir l'argumentation de son adversaire.

Souvenez-vous que vous êtes le maître d'oeuvre d'une entrevue de vente tout en étant l'acteur principal et que l'objectif n'est pas d'avoir raison, mais de conclure une vente ou tout au moins, faire avancer votre dossier.

À défaut de compter sur une boîte noire, je vous recommande de vous faire un plan, de le suivre à la limite de vos capacités et de toujours réviser vos rencontres, autant les mauvaises que les bonnes, au cas où vous trouveriez matière à «vous» améliorer.

Roger St-Hilaire
Conférencier et formateur de vente

COURRIEL: contact@rogersthilaire.com

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