



1er juin 2010 Article # 49

Croyez-vous à l'objection: «Je vous redonne des nouvelles»?...

J'aimerais vous dire «oui», parce qu'elle est tellement utilisée souvent par les acheteurs et même dans le social, que ça devrait sonner comme une musique à nos oreilles. La vérité est cependant toute autre, puisque plus souvent qu'autrement, on n'a plus jamais de nouvelles.

Et pourtant, on serait tenté de leur demander:

- Qu'est-ce qui vous empêche de me donner votre réponse aujourd'hui?
- Quelle alternative envisagez-vous?
- Qu'est-ce qui vous fait hésiter?
- Qu'est-ce qui vous empêche de régler ça immédiatement?
- Qu'est-ce qui vous fait retarder?

Pourquoi ne l'a-t-on pas fait?

- Une certaine gêne
- Un certain respect
- La crainte d'incommoder

En regardant ces scénarios, j'imagine qu'il y a des gens qui s'offusquent qu'on les relance ou qu'on les questionne et c'est souvent le cas des acheteurs qui ont l'impression que l'on fait une intrusion dans leur vie.

En tant que vendeur, je vous recommande quand même d'y aller de vos questions, car en acceptant cette réponse de votre interlocuteur, vous l'abandonnez en le laissant seul avec son questionnement.

- Entretient-il des doutes sur la valeur de votre proposition?
- Envisage-t-il une alternative qui risque de le décevoir à court ou à long termes?
- Le fait de retarder sa décision, risque-t-il de retarder son projet au point que son échéancier ne puisse être respecté?
- Le fait d'abandonner son projet, risque-t-il de lui être néfaste pour sa carrière ou la bonne marche de son entreprise?
- L'offre que vous lui faites risque-t-elle de faire les délices de quelqu'un d'autre à son détriment?

L'expérience m'enseigne que si votre client n'ose se commettre envers vous, c'est qu'il fait face à certaines contraintes ou qu'il n'est pas certain de sa décision.

Réalisez-vous qu'en tant que vendeur, vous êtes probablement la meilleure personne pour l'aider dans sa démarche, en l'informant ou encore, en le rassurant? Il est donc de votre devoir de le faire, dans la mesure où vous avez la conviction que vous pouvez l'aider.

Et si jamais votre acheteur avait décidé de refuser votre proposition et qu'il n'osait pas vous l'avouer, qu'auriez-vous à perdre?

Je vous invite à réfléchir à ces scénarios, de façon à ce que la prochaine fois que la situation se présente, vous ayez le réflexe d'oser offrir votre support à votre client.

Il est toujours possible qu'un achat se fasse dans un processus qui dure quelques semaines ou quelques mois, mais ça ne prend qu'une entrevue pour vous éliminer et vous ne devez pas rendre les armes sans tenter quelque chose.

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