

## Plan d'action

### 7 étapes pour réaliser plus de ventes

**1) Adoptez une attitude de « conseiller » et non de « vendeur »**

Ne faites pas le « loup aux dents longues », cela fera fuir votre client qui pensera que vous êtes là uniquement pour faire votre chiffre d'affaire.

Adoptez une attitude de conseiller.

Dites-vous que vous êtes là pour lui offrir ce qu'il y a de mieux. Votre langage corporel et votre état d'esprit doit être calibrés « conseil » et non « vendeur aux dents longues ».

Le client doit sentir que vous êtes là pour lui et pour l'aider.

**2) Posez des questions sur les attentes du client, soyez sincère dans votre démarche. Intéressez-vous vraiment à la personne qui est devant vous.**

Que souhaite t-il obtenir ?

Que veux t-il ?

....

Toutes les questions qui vous permettront de mieux cerner ses besoins et ses attentes.

*Mixez les questions ouvertes et fermées afin que cela ne fasse pas « interrogatoire ».*

*Laissez parler le client et écoutez-le.*

### **3) Identifiez les leviers émotionnels du client**

Écoutez le client lorsqu'il vous explique ceux dont il a besoin.  
Vous avez certainement entendu parler d'« écoute active ».  
C'est exactement ce que vous devez faire.

Identifiez ce qui l'amène à venir vous voir.

A-t-il besoin de combler un besoin de sécurité ? Un besoin de reconnaissance ? Un besoin de confort ? ...etc.

### **4) Faites « matcher » votre produit/service avec les attentes du client**

Adaptez votre discours et orientez la présentation de votre produit/service aux besoins émotionnels de votre client.

Réutilisez les mots qu'il a employés pour décrire son problème.

### **5) Démontrez les avantages à utiliser votre produit/service**

C'est le moment de mettre en avant les caractéristiques techniques et les avantages de votre produit/service.

Vous pouvez par exemple faire tester votre produit/service par le client.

*Lorsque vous allez dans une concession de voiture, le vendeur vous fait essayer la voiture car il sait que vous pourrez ainsi mieux vous visualiser en possession de la voiture.*

*Faites-en autant si possible.*

*Vous matérialiserez ainsi votre discours par du concret.*

### **6) Présentez votre offre**

C'est généralement à cette étape que beaucoup d'entrepreneurs ont des difficultés.

Vous n'avez pas à « rougir » à ce moment là. C'est normal que vous demandiez une « compensation financière » en échange du produit ou du service que vous délivrez à votre client.

Faites-le naturellement, sans changer d'intonation et sans hésitation.

## **7) Rassurez le client, ne forcez pas la vente**

Ne survendez pas votre produit/service au risque de faire fuir le client.

Aidez-le à acheter votre produit/service, n'essayez pas de vendre.

Répondez à ses interrogations et à ses inquiétudes avec calme et bienveillance.

C'est normal qu'un client ait des interrogations ou des questions.

Ne vous braquez pas et ne forcez pas les choses.

Si vous avez une garantie de satisfaction, exprimez-le à ce moment là, cela rassure le client.