

Elargissez les possibilités du conseil-vente global!

Lors de notre dernier article (voir OTC magaz'in n° 14), nous avons recadré l'ensemble des éléments qui vous permettent d'atteindre un bon niveau dans le conseil-vente global. Nous avons particulièrement mis en évidence votre état d'esprit, les autocontrôles, les techniques, la fixation des objectifs, ainsi que la dynamique de groupe.

Dans cet article, nous allons découvrir que vous avez la possibilité d'élargir les possibilités du conseil-vente global, toujours dans le but de fidéliser encore davantage votre clientèle.

Dans la pratique, nous avons constaté que, dans les situations suivantes, le conseil-vente global est fréquemment «oublié»:

Ordonnances médicales

Dans le cas d'une ordonnance médicale, vous êtes souvent très concentré sur cette dernière. Ceci s'avère tout à fait normal. Dès lors, fréquemment, la communication avec votre client est entravée. Le but, rester le plus possible en contact avec votre client. Ainsi, vous découvrirez souvent d'autres besoins. Ainsi, votre client vous indiquera par exemple: «je vais mieux... néanmoins je me sens fatigué...» Vous pourrez ainsi lui conseiller un produit approprié. En plus, de nombreux produits complémentaires sont bénéfiques par rapport aux ordonnances médicales, bien évidemment pas lors des ordonnances médicales où les produits présentent des interactions.

Clients pressés

Un client a le droit d'être pressé, encore faut-il être convaincu qu'il présente réellement tous les signes. Comment procéder alors avec ce genre de clients par rapport au conseil-vente global? D'abord, votre attitude générale doit être dynamique, posez-lui des questions rapidement et que des questions pertinentes. Ensuite, tout en le servant, utilisez la technique du «flash d'information».

Exemple:

«Si un jour, vous avez le temps, je vous conseille volontiers car j'ai une bonne solution à vous proposer.» Vous le constaterez alors, de nombreux clients saisissent directement l'opportunité et deviennent plus patients «De quoi s'agit-il exactement?»

Si un jour, vous avez le temps, je vous conseille volontiers car j'ai une bonne solution à vous proposer!



Clients stressés et introvertis

Un client stressé est un client qui doit affronter une difficulté. En principe, les clients stressés et les clients introvertis ne sont pas les plus souriants. Ils pourraient même vous paraître froids et distants. Dès lors, vous comprenez aisément qu'il n'est pas facile de procéder à du conseil-vente global dans cette situation. Essayez de «briser» la glace et vous constaterez que votre client va s'ouvrir. Pour aboutir à cet objectif, utilisez le sourire mais pas de façon exagérée et posez les premières questions d'une façon légèrement «enveloppée».

Exemple:

«Afin de bien vous conseiller, est-ce que je peux vous demander?...»

Méconnaissance du champ thérapeutique

Nous avons tendance à opérer le conseil-vente global dans les domaines que nous connaissons bien. Dès lors, lorsque vous êtes confronté à un domaine que vous maîtrisez moins bien, demandez des conseils à vos collègues, formez-vous, ceci est stimulant et motivant. Ainsi, vous élargirez beaucoup les possibilités du conseil-vente global.

