Paru dans OTC magaz'in n°3

Global Management Sàrl
Global Human Resources Development
www.gmrh.ch

Conseil-vente performant
Détection des besoins

Lors de notre dernier article (voir OTC magaz'in n° 2), nous avons mis en évidence certains paramètres qui conditionnent votre succès dans le cadre du conseil-vente global (vente complémentaire). A ce sujet, nous avons vu l'importance de l'accueil, du principe des 3 x 20, de l'écoute active et de la communication non verbale.

Principes de base de la communication

Vous exercez à la fois un métier scientifique et de communication. La communication paraît aisée. En fait, elle est compliquée. En effet, dès notre enfance, nous apprenons à parler, mais pas à communiquer. Vous vous rendez compte tous les jours qu'il est nettement plus facile de traiter avec un client lorsque vous êtes sur la même «longueur d'ondes». Concrètement, comment procéder pour être réellement sur la même «longueur d'ondes»? D'abord, nous devons développer notre sens de l'écoute, ensuite savoir mettre en application la technique de la clarification, reformulation et vérification. En utilisant cette technique de communication, qui nécessite de l'entraînement, votre client va ressentir de votre part de l'empathie, une des qualités essentielles pour créer un climat de confiance.

Détection des besoins

Toutes les phases d'un entretien sont importantes, l'étape de la détermination des besoins est essentielle.

Exemples de questions:

Ouverte: Quelle douleur ressentez-vous?

Fermée: Avez-vous des maux de tête?

Suggestive: Etes-vous intéressé(e) à renforcer l'effet de…?

Alternative: Souhaitez-vous des comprimés à sucer ou effervescents?

En effet, comment proposer à son client un produit complémentaire qui lui apporte de véritables bénéfices sans avoir compris entièrement sa situation? Vous parvenez à cet objectif en maîtrisant les techniques de questionnement, à savoir l'utilisation au moment approprié des questions ouvertes, fermées, alternatives, suggestives, «écho», etc. Essayez de privilégier les questions ouvertes, surtout en début d'entretien.

Romain Ducret, formateur et coach professionnel