

## Conseil-vente performant Votre attitude non verbale



Lors de notre dernier article (voir OTC magaz'in n° 4), nous avons mis en évidence certains aspects importants de la phase «proposition de la solution». Nous avons vu la pertinence du principe 7 +/- 2 informations afin de ne pas «noyer» votre client. Le principe consiste à ne pas fournir trop d'informations à la fois à votre client.

### Proposition de la solution – autres aspects

Dans l'officine, il s'avère essentiel de créer et de maintenir durant l'entretien un climat de confiance avec votre client. A cet effet, pensez toujours aux conseils «offerts». Dans la pratique, vous ne les prodiguez parfois pas à votre client car vous pensez que ce dernier les connaît déjà. Mettez-vous à la place du client au niveau de ses sentiments mais ne pensez pas à sa place! Même si votre client connaît déjà la nature du conseil, vous lui témoignez ainsi de l'empathie et il s'agira d'un rapport bénéfique pour votre client. Voici un exemple d'un conseil «offert»:

«Je vous conseille de manger plusieurs portions par jour de fruits et légumes».

---

**N'oubliez pas les conseils «offerts» – soignez vos attitudes et comportements non verbaux.**

**Exemple :**

«On pourrait éventuellement vous conseiller...»

Phrase impersonnelle et créant le doute.

«Je vous conseille...» Bonne tournure.

---

### Votre attitude non verbale

Tous les spécialistes de la communication témoignent de l'importance de la communication non verbale. Nous influençons davantage par nos attitudes non verbales que par nos mots. Par conséquent, lors de l'étape «proposition de la solution», engagez-vous, soyez dynamique, changez de tonalité. Mettez davantage de poids sur les informations essentielles. Vous renforcez également l'effet en actionnant le canal visuel de votre client, c'est-à-dire en lui montrant le produit ou une documentation. De même, maintenez toujours un vocabulaire positif, évitez les mots à connotation douteuse ou négative. Utilisez également le présent. En effet, le présent représente l'action, le conditionnel, par contre, le doute.

**Romain Ducret,**  
formateur et  
coach professionnel

