Paru dans OTC magaz'in n°9

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

Photo: Nicolas Gross

Conseil-vente performant

Démontrez votre enthousiasme!

Lors de notre dernier article, (voir OTC magaz'in Nº 8), nous avons vu l'importance de savoir vous adapter efficacement à votre clientèle. Pour aboutir à cet objectif, nous vous avons présenté les différents types de personnalités. Lors de cet article, nous allons parcourir les réactions possibles de votre client lorsque vous lui avez proposé un produit complémentaire, ainsi que les façons d'agir face à ces différentes situations.

Nous vous proposons une petite réactivation des thèmes que nous avons développés dans nos différents articles d'OTC magaz'in.

Structure d'un entretien de conseil-vente	Points importants
① Salutations / Accueil / Amorce	• Service personnalisé • Sourire, enthousiasme • Principe des «3 x 20» • Communication verbale et non verbale
② Détection du besoin du client	• Détection **globale** du client • Techniques de questionnement avec clarification • Ecoute active • Reformulation / vérification
③ Proposition produit(s) principal(aux)	• Enthousiasme • Principe des 7 ± 2 informations
④ Conclusion produit(s) principal(aux)	• Question fermée
⑤ Proposition produit(s) complémentaire(s)	• Proposition «ciblée» • Enthousiasme, dynamisme
⑥ Conclusion produit(s) complémentaire(s)	• Question fermée
⑦ Traitement des questions et objections	• Connaissance appropriée des produits • Techniques de traitement des objections
⑧ Prise de congé	• Remerciements

Photo: Nicolas Gross

Exemple:

«Je vous propose ce produit naturel qui vous apporte… et…»

«Etes-vous intéressé-e?»

Les 8 phases mentionnées ci-dessus constituent un «fil rouge». En fait, chaque étape est composée d'une multitude d'éléments. Certains d'entre eux peuvent vous sembler être des détails mais… N'oublions pas que l'addition de ces détails constitue votre succès!

Quelles sont les réactions possibles de votre client à partir de l'étape n°6?

Pharmacien-ne / Assistante: *Etes-vous intéressé-e?*

Client:	**A** Accepte	**B** Pose des questions	**C** Objecte	**D** Refuse
Exemple:	*«Oui, je le prends»*	*«Y a-t-il des effets secondaires?»*	*«Je trouve cher»*	*«Je ne suis pas intéressé-e»*

Bien évidemment, plus vous opérez les étapes 1 à 5 avec qualité, plus vous maximisez vos chances de voir votre client opter pour la solution A, c'est-à-dire acheter votre (vos) produit(s) complémentaire(s) en étant très satisfait de votre service.

Romain Ducret, formateur et coach professionnel