

## Conseil-vente global: un moyen stimulant pour fidéliser votre clientèle!



Lors de notre dernier article (voir OTC magaz'in n° 13), nous avons découvert des moyens afin de vous stimuler pour le conseil-vente global et également des outils afin de vous entraîner.

Afin de vous développer concrètement, travaillez quelques points durant une période.

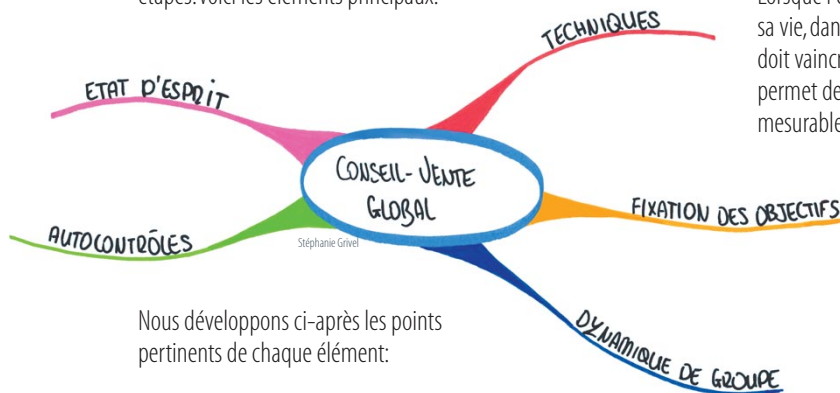
Dans cet article, nous allons recadrer l'ensemble des éléments qui vous permettent d'atteindre un bon niveau dans le conseil-vente global.

### Exemple:

entraînez d'abord la phase «salutations et accueil de la clientèle», ensuite l'étape de la «détection des besoins», etc.

## Un domaine très vaste

Les éléments à considérer afin d'obtenir du succès dans le conseil-vente global sont très vastes. Il s'avère important de ne pas brûler les étapes. Voici les éléments principaux:



Nous développons ci-après les points pertinents de chaque élément:

## Fixation d'objectifs

Lorsque l'être humain essaye d'introduire certains changements dans sa vie, dans une première phase, il rencontrera de l'inconfort. En fait, il doit vaincre sa «zone de résistance». Dès lors, la fixation d'objectifs lui permet de se stimuler. Les objectifs, afin de remplir leur mission, seront mesurables et concrets.

### Exemple:

cinq ventes complémentaires par jour respectant l'éthique de la pharmacie/droguerie.

## Etat d'esprit/motivation

Le conseil-vente global est une approche de la clientèle nettement plus complète. Dès lors, il ne sert à rien de travailler les techniques y relatives avant de s'assurer que l'ensemble des collaborateurs/trices y voient l'utilité concrète, donc atteignent une bonne motivation. Nous vous rappelons que le conseil-vente global permet de proposer au client un produit complémentaire qui lui apporte des bénéfices pour sa santé et/ou son bien-être. Le conseil-vente global est donc une stratégie «win-win». En effet, le degré de satisfaction de vos clients est plus élevé, vous en retirez personnellement plus de plaisir et votre pharmacie/droguerie fidélise davantage sa clientèle, accroît le nombre de clients et donc augmente son chiffre d'affaires.

## Dynamique de groupe

Favorisez la dynamique de groupe grâce au conseil-vente global! Afin de vous améliorer dans le conseil-vente global, ne travaillez pas d'une façon isolée. Echangez vos idées, vos succès et vos difficultés. Ainsi, vous développerez considérablement la sphère du conseil-vente global.

## Techniques

Les techniques ayant trait au conseil-vente global sont très nombreuses. A ce sujet, nous vous invitons à consulter nos articles dans OTC magaz'in n° 1 à 13). Il n'est pas possible de travailler simultanément toutes les techniques.

## Contrôles et autocontrôles

Nous l'avons vu, la fixation d'objectifs vous stimule. Ensuite, contrôlez l'atteinte de vos objectifs. Si vous les réussissez, félicitez-vous et déterminez ce que vous pouvez entreprendre afin de poursuivre d'autres objectifs plus ambitieux. Si, au contraire, vos objectifs ne sont pas atteints, trouvez les motifs et persévérez. Nous insistons beaucoup sur le fait que les contrôles doivent être formatifs et qu'il faut savoir vivre de ses succès, tout en sachant se remettre en question lorsque nous rencontrons des difficultés.

**Romain Ducret,**  
formateur et  
coach professionnel

