

Développez votre intelligence émotionnelle et maximisez ainsi votre succès dans le conseil-vente global!

Lors de notre dernier article (voir OTC magaz'in N° 16), nous avons vu la signification et l'importance dans la vie de tous les jours de l'intelligence émotionnelle (QE). Nous avons également effectué la différence entre le quotient intellectuel (QI) et l'intelligence émotionnelle.

Dans cet article, nous allons aborder les paramètres du quotient émotionnel qui s'avèrent prioritaires pour le conseil-vente global et quelques pistes pour les optimiser.

A quoi sert le quotient émotionnel (QE)?

Revenons sur les compétences indispensables pour effectuer avec succès le conseil-vente global. Bien évidemment, vous devez posséder de bonnes compétences professionnelles, donc scientifiques et bien connaître les produits. Vos compétences sociales, au sens large du terme, sont très importantes. Les paramètres de l'intelligence émotionnelle représentent ces qualités sociales. En fait, ces dernières vous permettent «d'exploiter» avec succès vos compétences professionnelles. Prenons un exemple fort simple: imaginons une assistante en pharmacie qui est au «top» de ses connaissances professionnelles, néanmoins qui sert ses clients sans aucun enthousiasme, sans sourire et en plus avec une approche quelque peu négative... Cette assistante éprouvera énormément de peine à fidéliser la clientèle et aura peu de succès dans le conseil-vente global.

Quels sont les paramètres les plus significatifs?

Nous pouvons citer l'enthousiasme, la persévérance, le goût du défi, la faculté de se remettre en question, l'empathie, l'envie de vouloir progresser, le degré de positivisme réaliste... et bien d'autres encore.

L'enthousiasme

En présentant une solution à un client avec enthousiasme, vous l'influencez nettement davantage. Si vous êtes enthousiaste et souriante, la vibration de votre voix sera complètement différente.

La persévérance

La persévérance génère du succès dans la vie. Le talent seul ne suffit pas. Imaginons que vous essayez de travailler une nouvelle tech-

Je développe mon enthousiasme, ma persévérance, mon envie de progresser, ma faculté de me remettre en question...

donc je...



nique, la persévérance vous aidera à franchir les obstacles. Récemment, une assistante témoignait qu'elle éprouvait beaucoup de peine à utiliser des questions ouvertes avec ses clients et que, grâce à sa persévérance, elle a maintenant réussi à intégrer ce mode de questionnement d'une façon naturelle.

Le goût des défis / L'envie de progresser

En ayant envie de progresser en se fixant par exemple des objectifs réalisables, vous vous stimulez et vous pouvez ensuite également apprécier vos réussites. Exemple: «Durant cette semaine, j'essaye avec tous les clients qui ont tel ou tel symptôme de...»

La faculté de se remettre en question

La faculté de se remettre en question représente une énorme source de progression. Le conseil-vente global faisant appel à de nombreuses compétences, vous avez la possibilité de vous remettre en question, étape par étape. Vous pouvez par exemple, pendant une certaine période, décider de vous remettre en question sur le thème suivant: «Ai-je réussi à vraiment bien détecter le besoin réel du client afin de lui proposer un produit complémentaire idéal?»

Comment développer les paramètres de votre intelligence émotionnelle?

Nous pouvons développer les paramètres de l'intelligence émotionnelle jusqu'à la fin de nos jours. Or, nous ne saisissons pas toujours cette belle opportunité. Comment procéder? Nous vous conseillons de ne pas rester au stade de l'intention. Par exemple, il est insuffisant de se dire «je désire développer mon enthousiasme». Afin de progresser concrètement, trouvez de véritables situations durant lesquelles vous vous engagez à mettre en application davantage d'enthousiasme. Au début, vous rencontrerez peut-être quelques difficultés, ceci est un phénomène naturel, il suffit de vous donner un peu de courage et de volonté.

