


UTILISER UN VOCABULAIRE POSITIF

NE DITES PAS...	MAIS DITES PLUTOT OU UTILISEZ UNE TECHNIQUE :
Le seul inconvénient.	Parlez plutôt des avantages...
On.	Je, nous, Mr X...
Oui, Je sais, vous êtes la troisième personne qui me fait la remarque.	Vous devez avoir anticipé l'objection qui accompagne ce type de réponse !
Pas de problème, ne vous inquiétez pas !	Soyez tranquille, soyez rassuré !
Petit.	Employez des termes précis, une taille, un poids...
Plus ou moins, presque, probable, peut-être, sans doute.	Soyez affirmatif.
Termes techniques.	Vulgarisez, décidez votre langage, mettez vous à la portée de votre interlocuteur.
Toutes les négations.	Employez des phrases positives.
Quand même... Exemple: "ce percolateur vous permet quand-même d'avoir du café chaud" !!...	Il s'agit d'un avantage de plus, supplémentaire. "Grâce à ce percolateur, vous aurez bien sûr, rapidement du café chaud à tout moment de la journée."
Ce n'est pas cela du tout, vous avez tort !	Faites reformuler, ou : "Que voulez-vous dire exactement ?"
N'ayez aucune crainte.	Soyez tranquille.
Il n'y a pas de danger, difficulté.	C'est absolument sûr, facile.
Eventuellement.	Oui, je peux.
Vous n'aurez pas d'ennui.	Tout ira bien.
Je pense que, il me semble que, je crois que.	Vous êtes d'accord avec moi pour dire que...
Je ne sais pas.	Faire reformuler, le rassurer sur le fait qu'il aura la réponse le ... (tenir sa promesse). Exemple : "nous allons tout de suite demander à la personne compétente, qui elle vous donnera la bonne réponse."
Je ne peux pas, impossible, je n'en ai pas.	Faire reformuler pour vous assurer que vous avez bien compris la demande de votre interlocuteur puis suggérer autre chose en insistant sur les avantages de votre solution.
Je ne comprends rien.	Faire reformuler : "Dites-moi ce que je peux vous expliquer pour vous aider ?".
Ce n'est pas cher.	C'est un bon rapport qualité / prix.
Ne vous faites pas de soucis.	Je vous rassure...
Ce n'est pas salissant.	C'est facile à nettoyer.
On fera l'impossible.	Je m'engage à...
Nous pourrions peut-être...	Je peux vous...
Si vous avez un problème...	Si vous avez besoin d'un renseignement...
Faites-moi confiance !	Soyez rassuré.
C'est un crédit peu coûteux.	C'est une solution de financement souple.
Ce n'est pas dangereux.	Vous l'utiliserez en toute sécurité.
En cas de panne...	Si vous avez besoin d'une assistance technique, nos techniciens interviennent dans un délai de 1 à 3 jours.
Les clients se les arrachent.	Nous en avons vendu 4 en 2 jours !