

# **Vendre et Conseiller en magasin**

## **Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente**

### **Le comportement du vendeur face aux clients.**

Le comportement des vendeurs reflète l'image de l'entreprise.

En tant que clients et stagiaires, nous nous apercevons dans certaines enseignes, que parfois les vendeurs ne s'occupent pas et ne prennent pas assez en considération les clients. Un vendeur trop distant de son client va inciter le client à partir et se diriger vers la concurrence afin d'être mieux accueilli.

Cependant, lorsqu'un vendeur personnalise sa relation avec le client, il va donner envie au client d'acheter un produit, et de revenir dans l'entreprise, dans un esprit d'individualisation et de fidélisation des clients.

Les qualités d'un vendeur sont :

- L'écoute active
- L'empathie
- Communiquer sans parler
- Dialogue efficace
- Apporter des renseignements inconnus du client
- Répondre favorablement aux attentes des clients
- Personnaliser la relation avec le client et le fidéliser

Tout ceci mis en place, permet à l'unité commerciale, de s'assurer d'une bonne image de marque, et d'une satisfaction des clients égale voir supérieure à ses concurrents.

### **7 aptitudes communes à toute l'élite commerciale**

#### **1. Communication**

**Chaque personne est unique.** Chaque client a sa propre personnalité et est interpellée de différente façon. On ne s'adresse pas de la même manière à quelqu'un qui recherche la nouveauté, qu'à quelqu'un qu'il faut rassurer.

Le vendeur doit avoir de fortes aptitudes de communication, être courtois et faire preuve d'une capacité d'écoute pour donner l'envie de parler. Il a aussi de fortes capacités d'influence et de persuasion.

## 2- Empathie

L'empathie, c'est comme un aimant pour les clients. Les vendeurs d'élite savent comment questionner leur prospect pour comprendre ce qu'il a dans le fond de l'esprit et quel est son problème. Ils sont **curieux envers leur client et leur situation**. Ils détectent ses besoins de leurs clients et ont même la capacité de faire naître des désirs auparavant inexistants.

## 3- Confiance

Les meilleurs vendeurs respectent toujours leur engagement et l'on a tendance à leur faire facilement confiance. Les gens veulent **acheter à des commerciaux auxquels ils ont confiance**. Ils veulent être rassurés si les choses vont mal. La confiance fera décoller votre business.

## 4- Autorité

Les vendeurs d'exception savent résoudre les problèmes de leurs clients et leurs dessiner la solution qui les résoudra. Lorsqu'ils proposent cette solution sur mesure, ils la mettent en évidence comme une **USP (Proposition de valeur unique)**. Ils ont une profonde connaissance de leur business et de leur offre.

## 5- Discipline

Être consciencieux et **attentif au moindre détail** est une autre obligation pour atteindre les sommets de l'élite commerciale. Lors d'une rencontre, ils montrent qu'ils sont préparés, qu'ils ont étudié leur client. Ils savent quand ils doivent éviter d'insister et que chaque vente est unique. Dans leur processus de vente, ils ont tout un schéma d'étapes qu'ils respectent de façon très stricte.

## 6- Ambition

Les tops vendeurs se fixent des objectifs précis et travaillent dur pour les atteindre. Ils sont orienté résultat, ont de l'ambition et veulent aller toujours plus loin. Ils aiment les challenges mais savent aussi quand il est préférable de les éviter. Ils ont un **besoin continu de grandir**, personnellement et professionnellement.

## 7- Attitude

Les vendeurs d'élite ne voient jamais de **problème** mais parlent plutôt de **solution**. On ne voit jamais de bons commerciaux dans un état d'esprit pessimiste. Leur attitude communique leur enthousiasme et leur confiance de façon contagieuse. Ils voient toujours le verre à moitié plein plutôt qu'à moitié vide.

## **5 ATTITUDES QUI FONT FUIR LES CLIENTS ET COMMENT LES ÉVITER**

En 5 à 10 secondes, un client sait s'il a envie de rester ou non dans un magasin. Selon une enquête Accenture réalisée en 2017, délaisser le contact client peut faire fuir jusqu'à 50 % d'entre eux. Certaines attitudes des conseillers-vendeurs repoussent les clients. Lesquelles sont-elles ?

### **1. Ignorer le client**

Parmi ces attitudes répulsives arrivent en tête celles qui donnent au client la désagréable impression d'être totalement invisible. En présence d'un vendeur absorbé par son téléphone ou par une conversation personnelle avec un collègue, 3 clients sur 4 affirment quitter le magasin.

### **2. Négliger son langage verbal et corporel**

L'allure, le regard, les expressions faciales et les premiers mots d'un vendeur qui dégagent une lassitude et un manque de considération ou de politesse affectent l'interaction client. Selon American Express, 78 % des consommateurs nord-américains abandonneraient une transaction en raison d'un mauvais service client.

### **3. Manquer de sincérité**

Prononcer des phrases toutes faites, feindre un intérêt : les mots sont ici démentis par des messages non verbaux, et inversement. Or, un client tend à éviter un commerce dans lequel il ne se sent pas unique et privilégié.

### **4. Exercer une pression**

Insister et se montrer envahissant donne le sentiment négatif d'être là pour forcer la main du client et lui vendre un produit sans tenir compte de ses envies.

### **5. Ne pas savoir renseigner**

D'après la firme 1st Financial Training Services, face à un vendeur qui ne connaît pas bien le magasin et ses produits, 91 % des clients se tourneraient vers la concurrence.

## **Quelques conseils pour être un bon vendeur**

Développer des attitudes positives pour devenir un bon vendeur est primordial pour faire vivre son entreprise.

Contrairement à ce qu'on entend, le marketing est là pour faire connaître l'entreprise ou son offre et non pas pour vendre.

Dans beaucoup de secteur, par exemple les métiers du service, l'humain reste primordial.

Dans l'ère du tout digital, ou tout le monde propose tout et n'importe quoi, c'est bien l'humain qui permet de créer la confiance chez des acheteurs potentiels. Et la confiance, c'est la base de l'acte d'achat !

### Pour être un bon vendeur, Vends-toi d'abord !

En école de commerce, lors des cours de négociation commerciale, l'une des premières phrases choc est : « la première chose qu'achète un client, c'est toi ! »

Ton offre, dans un premier temps ton client s'en fout ! Tu dois probablement proposer plus ou moins la même chose que ces 27 autres concurrents sur ton marché. Ta solution est efficace certes, mais à peu près autant que les offres concurrentes. Pour faire son choix entre ton offre et celle de tes concurrents, le client va se baser sur une seule chose : TOI !!! (Et bien avant le prix d'ailleurs !)

Tu dois donc soigner **ta posture**. Fais en sorte d'être la personne de la situation, celle qui inspire confiance. Tu maîtrises ton marché (la connaissance de tes concurrents, les problèmes de tes clients ou encore les risques liés au marché) et ton client ça, il le ressent parfaitement. Quelques pistes de travail :

- Fais-toi beau/belle : Ressemble à tes clients. Ils sont en costard ? toi aussi. Ils sont en jean/baskets ? Toi aussi...
- Communique comme tes clients : Est-ce que le discours de tes clients est centré sur la technique ou sur le financier ? Est-ce qu'il a une approche « globale » ou rentre-t-il dans les détails ?
- Montre que tu es un pro : prépare-toi avant d'aller en rendez-vous avec ton client (que ce soit par téléphone ou en face à face). Prépare un pitch de présentation percutant ([voir notre article sur le pitch](#)), Montre que c'est toi qui mène l'entretien et que tu souhaites RÉELLEMENT aider ton client.

### Sois à l'écoute !

Il n'y a rien de pire qu'un vendeur centré sur lui-même. L'égo peut, dans certain cas, être bénéfique. Mais dans la majorité des situations, il faut savoir le ranger bien au fond de sa poche et savoir être à l'écoute des autres.

Ce qui intéresse une personne c'est elle-même ! Ce qui intéresse un individu que tu rencontres pour la première fois, c'est de parler de lui. Ton client c'est pareil, il veut parler de lui.

C'est précisément là où il faut écouter et ranger son égo. Plus de la moitié du temps d'un entretien avec ton client doit être centré sur lui. Ne te réfugie pas dans ton offre, dans ton savoir-faire ou autre pour finalement ne parler que de toi. Tu vas passer à côté du plus important : que veut vraiment ton client ? Comment tu peux l'aider ?

### Arrête de pleurnicher pour être rentable !

Aujourd'hui, le syndrome de Caliméro est partout. On se plaint pour un oui ou pour un non. C'est toujours les mêmes excuses : « Les clients veulent toujours négocier mes tarifs », « mes concurrents proposent des prix moins chers que moi », « Je ne suis pas naturel lorsque je fais des propositions ou que j'annonce mon prix ». C'est en ayant ce genre d'attitude que ta négociation avec ton client dérape. Il faut travailler sur soi. Voici quelques idées :

#### Sois vraiment convaincu !

- crois en ton offre
- sais que ça va aider et apporter de la valeur à une catégorie de personnes ou d'entreprises
- penses être suffisamment bon et crédible dans ce que tu fais

#### Ose dire non !

Ce n'est pas parce qu'un client te demande quelque chose (comme une baisse de ton prix) que tu dois accepter. Dire non quand on est un vendeur, c'est hyper complexe. On a peur de perdre l'affaire et de voir le client partir à la concurrence.

Pourtant, parfois il vaut mieux refuser de travailler avec un client qui ne comprend pas la valeur de ce que tu apportes plutôt que de forcer la vente avec une marge proche du zéro pointé

Les clients défendent déjà très bien leurs intérêts, pas la peine que tu les aides : défends tes intérêts à toi... Tu leur apportes déjà beaucoup de valeurs, pas la peine de brader ton prix en plus.

#### Apprends à apprendre !

Si tu rates une opportunité de vendre à un client... CE N'EST PAS GRAVE ! Ce qui est grave, c'est de ne pas analyser pourquoi ça ne l'a pas fait. Tu dois systématiquement apprendre de tes échecs et les comprendre. Fais un bilan de chaque entretien de vente réussi pour reproduire ce qui a fonctionné. Idem, fais un bilan de chaque entretien qui n'a pas fonctionné pour modifier ce qui a bloqué (ta posture, ton discours, tes questions, ton argumentaire, ta réponse aux objections, etc.).

Comme tout domaine, la vente est difficile. Nous n'avons pas assez d'une vie entière pour maîtriser l'ensemble de la compétence. Mais si tu investis un peu de ton temps et de ton argent dans ton apprentissage, alors tu progresseras un peu chaque semaine/mois jusqu'à être en position de réussite.

N'arrêtez jamais d'apprendre jusqu'à la fin de votre vie, peu importe la thématique.

#### Vends le plus souvent possible !

Vendre est une compétence difficile mais pas complexe. Contrairement aux idées reçues, elle peut s'acquérir par tous (pas besoin de « tchatte » ou de « bagout » pour réussir c'est faux !).

Mais pour réussir, il faut y mettre de la conviction et s'entraîner régulièrement, chaque jour sera le mieux.

Pratique régulièrement : fais un maximum d'entretiens de vente, sois rigoureux et assidu et tu obtiendras un minimum de résultat. N'aie pas peur de te planter et de louper une vente, de te faire refouler par un client, c'est comme ça que tu vas progresser et devenir un super vendeur qui va réussir.