

La relation commerciale dans un univers technique



Jean-François Lascoux – Mars 2022



En deux mots

#toulouse

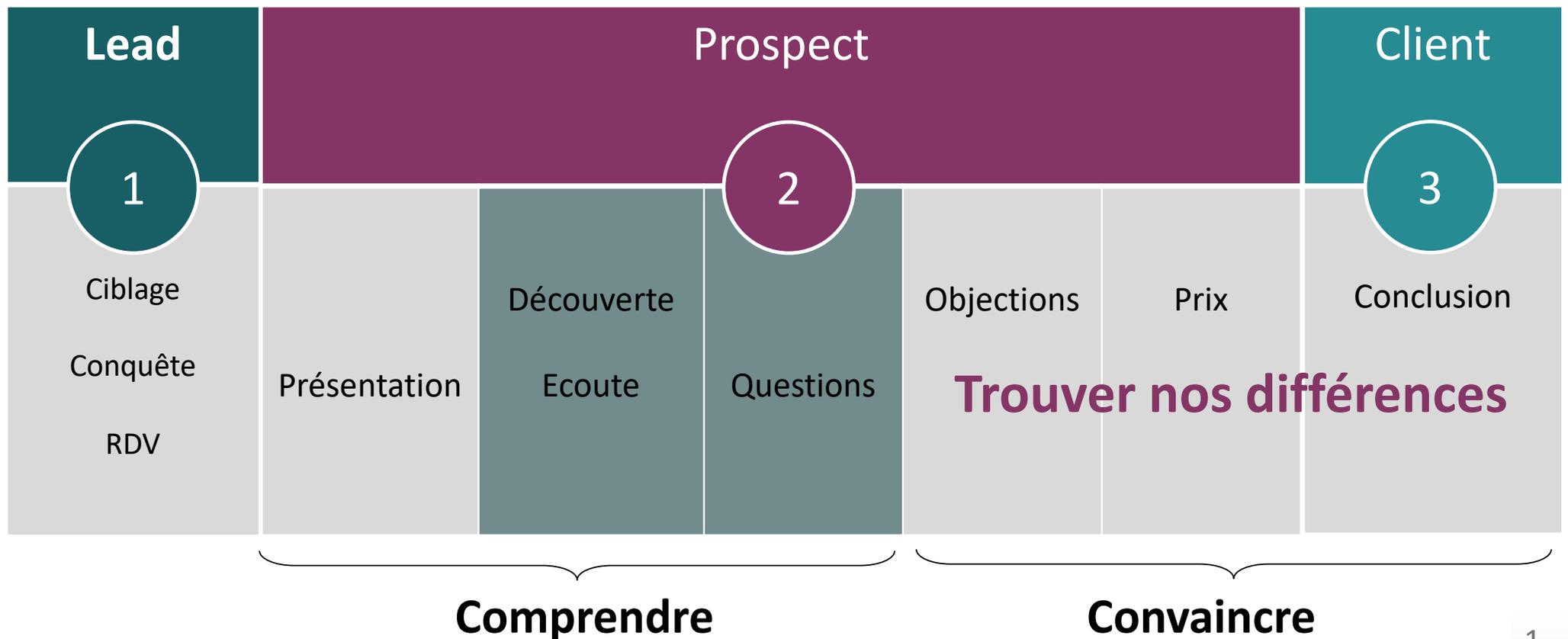
#international

#commercial



La démarche commerciale

La méthode



La démarche commerciale

Le rôle de l'humain

- ① S'il y a une valeur ajoutée pour le client
- ② Si la vente doit être assistée ou complexe
- ③ Si le vendeur est le « chef d'orchestre » de la relation client

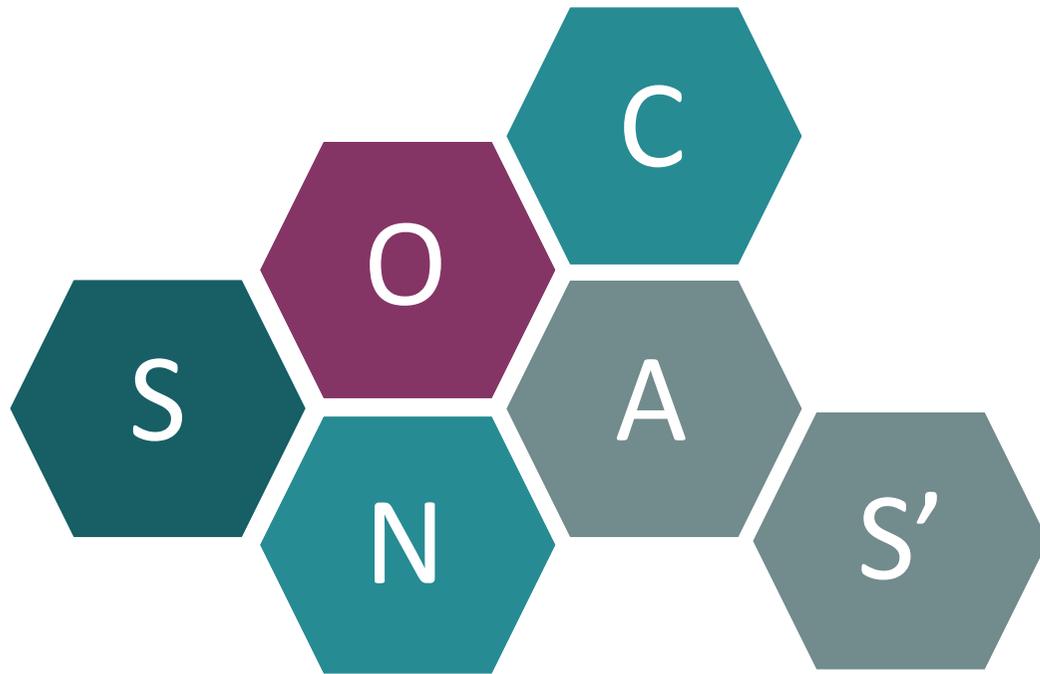
Comprendre son client

Créer le lien



Comprendre son client

Créer le lien



SONCAS'



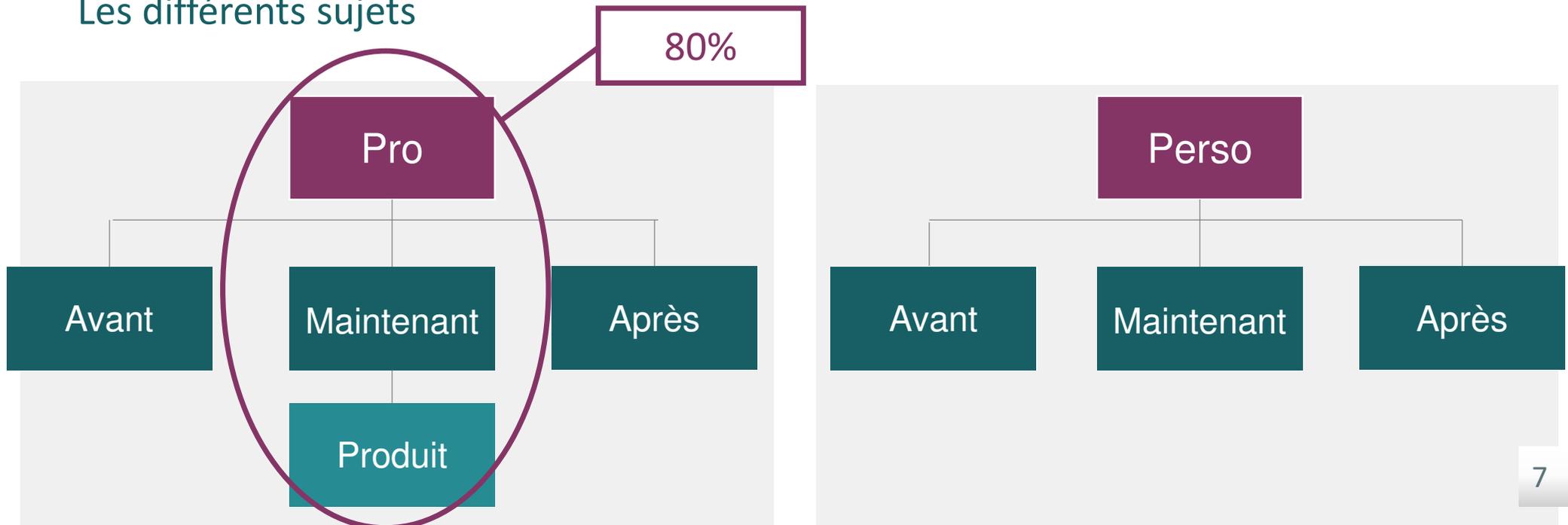
Comprendre son client

Mener l'entretien de découverte

Les questions ouvertes

Le client doit parler 70% du temps
Quand je parle je dis ce que je sais, quand j'écoute...

Les différents sujets



Comprendre son client

Les bonnes questions



Détecter les besoins

Le déclic de l'écoute Active



Pourquoi il dit ça et ou veut-il en venir ?



Être concentré...lorsque quelqu'un parle...



Laisser le client aller jusqu'au bout de ses phrases...



Le « mais non »...



Se concentrer sur « a quoi ça sert » et moins sur le « comment ça marche »

« On écoute pas pour répondre, on écoute pour comprendre »

Détecter les besoins

Chercher les besoins non reconnus



Vérifier le niveau de compétence de son client ?



Poser des questions complémentaires ?



Être attentifs aux perches tendues...
(en fait...)

« Notre métier n'est pas de vendre c'est de donner envie d'acheter »
...et on gagne bien souvent sur un détail.

Détecter les besoins

Chercher les différences

Soyons prêt à
répondre pourquoi
nous plutôt qu'un
autre

La technique
permet de ne pas
perdre rarement
de gagner

Nos entreprises
sont toutes
différentes...

Apprenons à dire ce
que nous faisons
quand c'est votre
tour

*« Quand je fais quelque chose de bien
et que je le dis mal, les autres ont
l'impression que je le fais mal »*



Conclusion

*« Dans un univers technique,
Le succès se construit grâce à la méthode,
Et à sa capacité à se différencier »...*

Merci de votre écoute :

Jean-François LASCoux

