

BULLETIN CONFIDENTIEL

Edition spéciale hors-série ©2016 Pierre-Marie DELANOUE



COMMENT EVITER LES ERREURS FATALES QUI FONT RATER UNE VENTE ?

La réussite d'une bonne vente ne tient parfois qu'à une parole ou à une simple phrase pour convaincre définitivement un client indécis.

Le langage commercial a des règles bien précises qui permettent d'instaurer un climat de confiance. Il ne faut jamais oublier qu'un client recherche avant tout la **sécurité, le service et la sympathie**. En un mot, il doit avoir confiance en vous.

Pour cela vous avez une arme redoutable : la parole. En effet, selon la manière dont vous vous exprimez dans vos entretiens de vente vous sécurisez votre interlocuteur ou au contraire vous renforcez ses craintes.

Le but de ce bulletin est de vous éviter de commettre les erreurs classiques qu'utilisent trop souvent les mauvais vendeurs. Ainsi,

Ne dites pas :

- « Ne vous faites pas de **souci** »
- « Il n'y a aucun **risque** »
- « Il n'y a jamais eu de **problème** »
- « Il n'y a **pas de garantie** complémentaire »
- « Ce document n'est pas **un contrat** »
- « Notre tarif n'est **pas dégressif** »
- « Notre magasin n'est pas **très loin** »

- « **Pas de problème** »
- « Nous vous évitons tous les **tracas administratifs** »
- « Vous n'avez **pas le choix** »

- « Il n'y a aucun **danger** »

- « Ce n'est vraiment pas **cher** »

Mais dites plutôt :

- « Vous serez **satisfait** »
- « Avec nous c'est la **sécurité** »
- « Tout se passera **bien** »
- « Une **seule garantie** suffit »
- « Ce document est **modifiable** »
- « Nos prix sont **compétitifs** »
- « Nous sommes **près de chez vous** »
- « Tout va **très bien** »
- « Nous nous chargeons de faire **toutes les démarches** »
- « Nous vous **apportons la seule solution** »
- « C'est toujours plus **sécurisant** de savoir que... »
- « C'est à la **portée de tous les budgets** »

« Ce n'est pas **gênant** »
« Ce produit est sans **concurrence** »
« Vous ne trouverez **pas mieux** »
« Nos tarifs ne sont pas **plus mal placés** que ceux de nos concurrents »

« Cela est sans **importance** »
« C'est un **produit leader** sur le marché »
« Nous vous proposons un produit **exclusif** »
« Nos tarifs sont **étudiés** au plus **juste prix** »

Comme vous l'avez sans doute remarqué

- dans la colonne de gauche toutes les phrases sont construites avec des mots ou des termes négatifs : **souci, risque, problèmes, tracas administratifs, danger, cher, gênant, plus mal placés, très loin, concurrence, etc...** Autant d'expression qui n'aident pas à créer un climat de confiance avec votre interlocuteur.

- dans la colonne de droite par contre, vous pouvez constater que l'on peut dire exactement la même chose avec des mots positifs : **satisfait, sécurité, bien, modifiable, compétitif, près de chez vous, très bien, solution, sécurisant, produit leader, juste prix, etc...**

C'est comme le verre à moitié vide ou à moitié plein. Il y a deux façons de voir les choses : une pessimiste, une optimiste.

EN CONCLUSION

Bannissez toujours les phrases négatives, n'utilisez que les phrases positives
Donnez un caractère immédiat à vos réponses : parlez au présent,
Évitez le futur et plus encore le conditionnel si cela n'est pas nécessaire.