

Extrait – guide complet disponible sur abonnement**FR01.01 Vente erreur****DIALOGUES (extrait)**

(...)

Valérie (récite, ton monocorde et détaché) : alors là, vous avez les poissons d'eau douce, là vous avez les

poissons d'eau de mer, faut savoir que ça demande plus d'entretien et qu'au total, ça revient un peu plus cher en eau de mer **(11.1)**, même si les poissons d'eau de mer sont plus variés, avec des couleurs plus originales, quoique maintenant, ça commence à être un peu pareil du côté des poissons d'eau douce, on trouve des espèces qui sont très intéressantes **(11.2)**. Pour le matériel, c'est quand même plus compliqué en eau de mer parce que le sel, ça complique tout. Ça ronge un peu et, entre nous, je pense que c'est plutôt pour les passionnés...**(11.3)**

(...)

Valérie : ben c'est là où vous étiez tout à l'heure, sur l'étagère de gauche, pour les poissons d'eau douce et dans les bacs en bas, les blocs longue durée **(14)**.

QUESTIONS (extrait)

14 – Quelle est l'erreur de Valérie ?

16 – Quelle est l'erreur de Valérie ?

15 – Quelles sont les motivations du client ?

17 – Valérie persiste dans son erreur : laquelle ?

REPONSES (extrait)

(...) **14 – Quelle est l'erreur de Valérie ?**

Valérie aurait dû accompagner son client jusqu'au présentoir car il est perdu. Ou bien choisir de conclure la vente sur le poisson, puis de l'orienter vers une vente complémentaire sur la nourriture, l'aquarium, la décoration... Autrement, à s'éparpiller ainsi, elle risque de ne rien vendre. (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR01.02 Prescripteur et acheteur modèle

DIALOGUES (extrait)



(...)

Valérie (souriante et conciliante, conclut) : donc un animal qui demande une attention régulière, mais qui ne vous donne pas trop de travail (à la cliente). **(6)**

Cliente (se sent comprise) : voilà.

Valérie (réfléchit, puis au client) : et si on trouvait une tâche quotidienne mais ludique ? **(7)**

Client (conçède) : oui, ça doit pas forcément être une corvée...

Valérie : oui, elle pourrait même prendre du plaisir à respecter ses engagements... **(8) (...)**

QUESTIONS (extrait)

6. Pourquoi Valérie ne fait-elle pas une proposition directe en donnant le nom d'un animal ?

7. Que fait Valérie ?

8. Valérie semble se contredire. Pourquoi est-ce utile dans ce cas de figure ?

9. Que fait Valérie pour capter l'attention de ses clients ?

REPONSES (extrait)

6. Pourquoi Valérie ne fait-elle pas une proposition directe en donnant le nom d'un animal ?

(...) Une fois l'accord trouvé, elle pourra dévoiler le nom de l'espèce. Si elle l'avait fait d'emblée, l'un ou l'autre des clients (voire les deux) auraient pu y voir des défauts, et refuser l'animal sans même écouter Valérie. D'une manière générale, en vente, juste avant de donner une solution, c'est le moment où le vendeur a le plus de pouvoir et d'attention de ses clients qui viennent chercher des conseils.

Il faut profiter de cette minute d'attention pour les mettre d'accord s'ils sont plusieurs avec des idées différentes, ou bien pour sonder la capacité d'achat, ou pour obtenir d'autres informations. (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR01.03 Gérer les réclamations modèle

DIALOGUES (extrait)



(...) **Valérie** (explicative) : lorsque des poissons attaquent des poissons plus importants qu'eux, ils le font par derrière et par en bas effectivement. Vous avez peut-être d'autres poissons plus petits ? **(11)**

Client : rien de méchant ! Des guppies, des cardinaux, des scalaires...

Valérie (explicative) : alors dans certains cas, des scalaires peuvent défendre leur territoire contre un nouveau poisson. **(12)**

Client : il n'aurait pas pu être mangé une fois mort ?

(...)

QUESTIONS (extrait)

10- En s'intéressant plus précisément à l'animal mort, que montre la vendeuse à son client ?

11- Que peut faire Valérie à présent ?

12- Quel ton adopte-t-elle ?

13- Quels sont les autres avantages pour Valérie et pour le client de ne pas être catégorique ? Dans quelle position cela place-t-il le client ?

REPNSES (extrait)

11. Que peut faire Valérie à présent ?

(...)D'une manière générale, vous devez considérer les réclamations des clients comme autant d'opportunités pour dialoguer avec eux, et autant de possibilité de faire une bonne impression.

Paradoxalement, les insatisfactions exprimées sont autant de chances de bien faire. Le plus délicat à gérer étant les insatisfactions non exprimées, qui ne vous donnent pas la possibilité d'échanger avec vos clients.

(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement FR01.04 Vente complémentaire modèle

DIALOGUES (extrait)



(...) **Valérie** (en attendant l'impression du ticket) : vous achetez régulièrement des plantes et des poissons ? **(8)**

Client : oui, j'aime bien renouveler de temps en temps. Sans compter tout ce qui meurt... **(9)**

Valérie : c'est plutôt les poissons ou les plantes qui meurent un peu rapidement selon vous ? **(10)**

(...)

QUESTIONS (extrait)

8. Quelle est la tactique de la vendeuse ?

10. En posant cette question que fait Valérie ?

9. Quel résultat a obtenu Valérie ?

11. Dans quelle mesure cette proposition montre que le questionnement initial de la vendeuse a été utile ?

REPONSES (extrait)

9. Quel résultat a obtenu Valérie ?

(...) C'est l'occasion d'apporter une valeur ajoutée (l'expertise de l'animalerie), de facturer un nouveau service et de fidéliser son client. D'une manière générale, en fin d'entretien, les clients sont plutôt détendus (s'il s'est bien passé) et s'ouvrent volontiers.

C'est l'occasion pour les questionner et relever les motifs d'insatisfaction. A vous ensuite de creuser la faille pour créer de nouveaux besoins. (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR01.05 Test focus sur l'accueil

SITUATIONS (extrait)

(...) **Situation 3+** Entrée dans le magasin, Valérie est à la caisse, lit des documents, lève le nez (perdue dans ses réflexions), regarde le client, sourit, en disant « bonjour Monsieur » puis se replonge dans ses documents, et relève régulièrement les yeux pour suivre le client. **(5)**

Situation 4- Entrée dans le magasin, Valérie attend les clients en s'ennuyant ferme, regarde le client, sourire mécanique, déhanchée, espérant visiblement qu'on ne va rien lui demander. **(6)**

Situation 5- Entrée dans le magasin, la caméra va directement au comptoir, Valérie est au téléphone.

Elle regarde le client tout en poursuivant sa conversation. On entend ce qu'elle dit : apparemment, c'est personnel. Elle poursuit. **(7)**

Situation 6- Entrée dans le magasin, Valérie a un téléphone mobile et passe des commandes devant les bacs. Le client s'approche, il a visiblement une question. Elle regarde un instant le client puis poursuit. **(8)**

(...)

QUESTIONS (extrait)

5. En quoi est-ce mieux cette fois ?

6. En quoi cette attitude est néfaste pour le magasin ?

7. Quelle erreur commet Valérie ?

8. Qu'aurez dû faire Valérie ?

REPONSES (extrait)

7. Quelle erreur commet Valérie ?

(...) Le temps ne s'écoule pas de la même manière au téléphone qu'en attente. Pire : la vendeuse semble même importunée par ce client qui ne la laisse pas finir sa conversation.

Vous devez donc vous consacrer totalement à vos clients pendant vos heures de travail.
(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR01.06 SONCAS Test

TESTS (extrait)

(...)TEST 6

Client : les chiens c'est quand même plus embarrassant qu'un chat. Et puis il faut le sortir tous les jours, non ?...

TEST 7

Client : Est-ce qu'il chante ? Ma mère adore le chant des oiseaux...

TEST 8

Client (avec un hamster dans les bras) : il est tellement mignon. C'est bien pour un petit garçon de 5 ans, non ?...

TEST 9

Client (tient un cochon d'inde) : On m'a dit que ça grignotait tout, y compris les fils électriques... Ce n'est pas un peu dangereux ?

(...)

QUESTIONS (extrait)

Pour chaque vidéo

Quelle est la motivation du client ?

Comment lui répondre ?

REPONSES (extrait)

TEST 6

Quelle est la motivation de ce client ?

Confort

Comment lui répondre ?

« C'est juste, un chien est plus contraignant pour les horaires. Le chat est plus indépendant, donc plus autonome.

(...)