

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR09.01 Teaser

DIALOGUES (extrait)



(...) Arnaud : bonjour, bonjour

Fabrice : ah te voilà toi, tu tombes bien

Arnaud, sourire crispé, vaguement

inquiet.

Fabrice (enchaîne) : dis donc, ton fût là, c'est de la bière ou de la pisse ?

Arnaud : hein ?

Fabrice : attends voir, je t'ai mis un verre de coté... (sort un verre plein de bière)... bois !

Arnaud : ah non, je... c'est le matin...

Fabrice (insistant) : bois, je te dis !

Arnaud s'exécute, une grimace...

Fabrice : alors ?

Arnaud (moue) : c'est...

Fabrice : c'est pas bon, hein ?

Arnaud : euh... bof... (mouvement d'épaule pour minimiser qui signifie « pas si mal »)

Fabrice : ah si, t'aimes bien ? ben tu vas finir !

Arnaud : ah non... mais je...

(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR09.02 Vente Erreur

DIALOGUES (extrait)



(...) Arnaud : Bonjour, bonjour !...

Fabrice (surpris de voir une équipe technique, regards caméra, puis, après un instant) : tu feras gaffe

Arnaud, 'y des gars qui te suivent avec des caméras dis donc.

Arnaud : c'est un reportage, ils me suivent pour la journée. Ca te dérange pas s'ils filment ?

Fabrice (bonhomme) : ben ça dépend, s'ils prennent le bon profil (tourne sa tête)

Arnaud : merci, c'est sympa.

Fabrice : mais dis donc, c'est pas le jeudi que tu passes toi ?

Arnaud : si, mais comme j'étais dans le quartier...

Fabrice : ah oui, mais j'ai pas fait ma commande, moi !

(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR09.03 Vente Modèle

DIALOGUES (extrait)



(...) Arnaud : alors, comment ça se passe en ce moment ?

Fabrice (moue) : pas terrible.

Arnaud (fait silence, regarde alternativement Carole et Fabrice en prenant des notes)

Fabrice (gêné, regarde Carole)

Carole : oui, c'est un peu mou en ce moment... il y a eu le festival, là... et puis depuis, c'est retombé... .

Arnaud : c'est-à-dire ?

Fabrice : ben on a du mal à se tenir... j'ai regardé le chiffre, là... c'est moins bon que l'année dernière.

Arnaud : sur quelle période ?

(...)

COMMENTAIRES (extrait)

(...) Découvrir par le questionnement :

- Les besoins du client
- Ses motivations d'achat (SONCAS)
- Ses freins à l'achat : croyances, mécontentements, objections probables, bonnes/mauvaises expériences = anticiper ses objections et creuser pour préparer la réponse aux objections.(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR09.04 Test SONCAS

DIALOGUES (extrait)



(...) 7- Nouveauté

Fabrice (face caméra, subjectif vendeur / regarde un dossier) : c'est la même chose que la dernière fois... tu n'as rien d'autre à proposer ?

8- Sécurité

Fabrice (face caméra, subjectif vendeur) : je suis pas sûr que ça plaise... et puis ça correspond pas au style ici... j'ai peur que ça personne ne vienne si je propose ça.

(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement**FR09.05 Test Objections****DIALOGUES (extrait)****(...)**

12- C : ah non, non, non, moi, je
veux pas de télé vente : c'est à toi de
venir me voir !

V : Tu te rends compte ! si tout le monde me
demande de venir pour prendre la commande !

13- C : Tiens, à propos, si tu veux continuer à
travailler avec moi, tu changes de livreur, parce
que ça va pas du tout !

V : Bon, ben, je vais voir avec la Direction
alors...(...)

COMMENTAIRES (extrait)

(...)**12-** Argumentez sur la valeur ajoutée de la
vente à distance sans contredire votre client.
Ex : "L'avantage de la vente à distance pour toi,
c'est que tu peux les appeler tous les jours.
C'est un peu comme si je passais tous les jours
au lieu d'une fois par semaine.

13- Creusez l'objection sans dévaloriser le
chauffeur-livreur ni contredire votre client. Ex :
"Qu'est-ce qui se passe ?" puis creusez pour
connaître les faits. Ne vous arrêtez pas à des
impressions ou une opinion subjective. (...)