



Confidentiel

2-12 Entretien avec un prospect

Un entretien avec un prospect se prépare.

1 - Vous devez vous être préalablement renseigné un minimum sur la structure de l'entreprise que vous allez rencontrer ;

- Si c'est un constructeur, depuis quand il existe, combien de maisons il vend en moyenne par an, visiter son site internet, essayer de savoir quelle est sa réputation, vérifier qu'il est toujours en activité et vérifier son chiffre d'affaire.

- Si c'est une entreprise de plaquiste ou autre, effectuer les mêmes recherches que pour les constructeurs et y ajouter son effectif salarial.

2 - Soyez toujours en avance à un rendez-vous, ce qui vous permettra d'être dans de bonnes conditions, non stressé. Arriver en avance vous permettra également de prendre le temps d'observer les locaux ou les bureaux où vous avez rendez-vous, ce qui peut vous donner une première impression de la structure de l'entreprise.

3 - Présentez-vous deux à trois minutes avant l'heure de votre rendez-vous.

4 - Retenez le nom de la personne avec qui vous avez rendez-vous.

5 - Présentez-vous dans une tenue correcte, pas en tenue de travail.

6 - N'oubliez pas d'avoir votre mallette avec vous afin de pouvoir fournir vos tarifs ou d'autres documents.

7 - Faites des compliments sur les locaux de l'entreprise où vous êtes reçu.

Votre entretien avec votre prospect.

La première chose est de se présenter comme suit :

Société, homme, produit (vous retrouvez cette formule de présentation dans le protocole de vente article...)

L'objectif est de répondre à la demande de votre prospect et non de vouloir lui vendre vos services sans avoir préalablement cerné exactement quels étaient sa problématique ou son besoin.

Pour cela, après votre présentation, vous devez être à l'écoute de votre prospect afin de bien comprendre ce dont il a besoin, cette attitude vous permettra d'avancer les arguments répondant parfaitement à sa problématique.

Vous ne devez pas parler de prix avant d'avoir avancé vos arguments. Ne donnez jamais plus de 3 arguments, au-delà de 3 arguments votre prospect risque de ne pas les



entendre, voire de les rejeter (Voir protocole de vente).

Si votre prospect vous pose trop de questions avant que vous sachiez quels sont ses besoins, faites en sorte de le questionner, utilisez l'art de poser des questions. Ce n'est que par l'écoute et le questionnement que vous saurez de quoi a réellement besoin votre prospect.

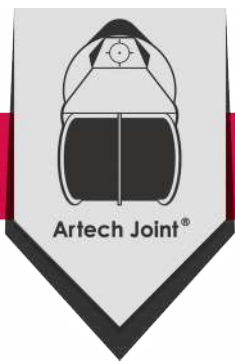
Points importants à retenir :

- Laissez parler votre prospect et ne le jugez pas.
- Apprenez à vous présenter d'une manière simple, rapide et très compréhensible.
- Écoutez, enregistrez et analysez ce qu'il dit.
- Respectez le temps de parole de votre prospect, ne l'interrompez pas, même si vous jugez qu'il a tort.
- Passez un minimum de temps à parler du prix.
- Restez inconditionnellement positif.
- Ne rentrez jamais dans la confrontation.
- Ayez une attitude posée, soyez souriant (mais pas nian nian !)
- Laissez vos mains à plat sur vos jambes ou croisez les.
- Tenez vous droit et pas avachi dans votre siège.
- Ne baissez pas le regard, regardez la personne dans les yeux, sans la mettre mal à l'aise.
- Parlez doucement et articulez bien.



- Ne parlez pas pour ne rien dire.
- Instaurez une convivialité avec votre prospect.
- Faites-lui des compliments sur son entreprise ou sur son bureau.
- Ayez parfois l'air étonné.
- Si vous voulez en savoir plus, utilisez la formule magique « à bon ! » sur un ton exclamatif.
- Ayez une parfaite connaissance de votre site internet, ce qui vous permet d'aller directement sur les bonnes rubriques.
- Utilisez la communication d'Artech, elle est là pour vous aider et représenter notre structure.
- Ne passez pas plus de 50 % du temps sur votre qualité de travail , les autres 50 % seront consacrés à votre réactivité, votre sérieux et les papiers.
- Restez ferme sur vos prix et utilisez votre politique tarifaire (Qui fera l'objet d'un autre enregistrement).
- Sachez rester ferme sur vos positions, sans déranger la personne et sans confrontation. Ayez un comportement sûr et affirmé.
- Retenez les qualités de votre prospect , mais analysez ses défauts.
- Lors de vos discussions, trouvez un point d'intérêt entre lui et vous, n'importe lequel , exemple :

Lorsque vous expliquez ce que vous faites, ou que vous parlez de votre structure, restez très modeste dans votre attitude. Parlez de vos produits, de la quantité de mètres carrés que réalise Artech Joint par mois, de vos clients qui vous font confiance depuis plusieurs années. Ne jouez pas les gros bras ou le gros dur, il faut que tout cela soit fluide et normal, sans en rajouter.



Ne rentrez pas dans des sujets politiques, économiques, ni sur le thème des étrangers. Si votre prospect vous en parle, restez évasif sans le contrarier, mais ne donnez pas votre avis. Surtout ne vous aventurez pas sur ce terrain là.

Ne vous aventurez jamais sur un terrain que vous ne connaissez pas parfaitement. Dites simplement : « **je ne peux pas vous répondre, je ne connais pas assez ce sujet** » ,

Soyez humble tout simplement , vrai et simple.

Si vous ne savez pas répondre à une question, dites simplement : « **je me renseigne et je vous donne la réponse au plus vite** » et là, par simple texto, si ça correspond aux services administratifs, vous aurez une réponse rapide et votre prospect pourra constater votre réactivité.

Invitez ou poussez votre client à voir votre travail. En parler c'est bien, le montrer c'est mieux.

Servez-vous à cent pour cent du service administratif d'Artech.

Les prospects type constructeur, promoteur veulent être rassurés par la structure.

C'est donc notre force, utilisez là au Max !

Vous retrouverez beaucoup de sujets complémentaires dans : « Le protocole de vente Artech Joint »

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.