

FR31.02.01 Vente B2B Informatique - Modèle - Cibler - Corrigé

Se Préparer

Fabrice LEDOUX, commercial grand compte pour PC+

FL (A son bureau, voix off, pense en même temps qu'il prépare) : Alors... ITC... (Regarde sa montre) c'est dans 2 jours,

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Anticipez vos rdv commerciaux au moins 2 jours à l'avance pour vous laisser le temps de faire des recherches complémentaires le cas échéant.

J'appelle Jean-Michel pour confirmer le rendez-vous et avoir un peu d'info, on ne sait jamais... (Décroche son téléphone et compose et prépare un papier + stylo)

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Confirmez vos rdv 2 jours à l'avance et validez l'objectif de l'entretien avec votre client, pour lui rappeler votre venue + lui laisser le temps à lui aussi de le préparer.

Bonjour Solange, Fabrice Ledoux de PC+, oui... Comment allez-vous ? (Souriant)...

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

L'assistante de votre client est une personne clé qu'il faut traiter avec autant d'égards que le client lui-même. Elle peut être d'un grand secours... Ou terriblement bloquante ! Prenez le temps de la découvrir comme vous découvrez votre client. Nouez des relations pérennes : Les assistantes parfois restent plus souvent au même poste que les responsables !

Je vois Jean-Michel mercredi, et je... Ah... Il ne fait plus partie de la société ?

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Information capitale ! Le vendeur doit encore creuser pour préparer son entretien.

Bon... Et qui a repris son poste aux achats ?... Béatrice Deglass, très bien... Et d'où vient-elle ?...

Voilà 2 questions factuelles pour préciser l'organigramme : Osez creuser avec l'assistante, c'est souvent une source d'information fiable. De plus, si elle vous connaît, elle prendra le temps de répondre à toutes vos questions.

(Note) ah d'accord, très bien... Oui... D'accord... Et quelles sont ses priorités d'après vous ?... Mm

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Osez poursuivre votre enquête avec d'autres questions (Ici question ouverte) pour préparer votre visite.

(Note)... Oui, bien sûr... Ah, donc, elle aimerait avoir un état général du parc informatique?... Oui, c'est ce qu'elle a demandé aux autres fournisseurs de toute façon ?

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Prêcher le faux pour obtenir le vrai : C'est une technique simple pour questionner le client sur la concurrence. Il se sent obligé de corriger, et donc de vous répondre, alors qu'il n'aurait pas forcément répondu si vous aviez posé la question directement.

De plus, Fabrice, adjoint un effet d'évidence qui justifie sa question, qui n'en est pas une en apparence, puisqu'il s'agit d'une affirmation.

Ah non ? Mais ça lui rendrait service ?...

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Fabrice a validé qu'il serait le seul prestataire à lui fournir l'état général du parc informatique : C'est un plus qu'il mettra à profit pour se positionner en expert et en partenaire. Cette initiative renforcera sa crédibilité et son image de professionnel. Ce faisant, il apporte aussi un réel service, une valeur ajoutée, qui comptera dans la décision du client.

Enfin, il valide que sa recherche sera bien valorisée par sa client, qu'elle lui sera bien utile : validez vous aussi l'impact de vos recherches auprès de vos clients (Evitez la sur-qualité)

D'accord... Ok, ben je prépare ça... Du coup, est-ce que vous pourriez me réserver un rendez-vous avec elle ? ... Ok, mercredi 15h, c'est confirmé. Merci Solange, à mercredi (Souriant).

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Avant le rdv préparez vos objectifs SMART : Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporels (Echéances)

Préparez 1. Vos supports d'argumentation et 2. Vos objectifs de vente

(Off) : Ou la, ça chauffe chez ITC. Allez, plan de bataille : Je prépare :

- L'historique au cas où et l'état général du parc
- Mes recommandations d'investissement et les devis correspondants, une fourchette, ça ira
- Une plaquette de la société et les plaquettes des nouveaux produits
- Et surtout, les questions à lui poser, et mes objectifs de vente

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Préparez aussi les questions à poser : CQQ COQP

= Combien, Qui, Quand, Comment, Où, Quel/que, Pourquoi

Bon, alors, mes objectifs (Lit sur son bloc note) : 1 connaître sa stratégie d'achat, 2, ses objectifs personnels, 3, fixer une date pour la négo annuelle, 4 vendre le marketing direct et les douchettes et 5, faire passer au moins 80% de la commande du mois...

Quel est le bon réflexe de Fabrice ?

Pensez aux objectifs professionnels et aux objectifs personnels (Les enjeux personnels de l'acheteur, qui peuvent être différents des objectifs de l'entreprise)

Modèle
Flash-Learning PAA©