

Situation 1 : Un homme parcourt le linéaire rapidement, mais ne semble attiré par aucun produit dans le rayon. Je m'approche et lui propose mon aide.

Moi : Bonjour monsieur, désirez-vous un renseignement ?

Client : Non merci, je regarde !

Moi : Très bien, n'hésitez pas si vous avez la moindre question...

(Rupture du processus de vente)

Conclusion : Dans cette situation, j'ai commencé la vente par une question fermée (désirez-vous un renseignement ?) et c'est ce qu'il faut à tout prix éviter lors d'une tentative de vente. En effet, le client peut alors prendre la fuite en coupant court au dialogue. La seule alternative possible est de se montrer disponible en cas de besoin.

Situation 2 : Un couple réfléchit sur le choix des manteaux présents dans le rayon homme. Ne sachant pas que choisir, ils décident de me demander conseil.

Client : Excusez-moi Monsieur, quelle est la différence entre ces deux vestes ?

Moi : Bonjour ; Pour commencer, l'une des deux possède une capuche. L'autre a davantage de poches, ce qui la rend plus pratique.

Client : Mon mari se fiche de savoir combien y a-t-il de poches. L'important est de savoir laquelle est la plus jolie.

Moi : Tout dépend des goûts et des couleurs de monsieur, mais celle avec la capuche est davantage achetée par les clients, je suppose que c'est parce qu'elle plait plus.

Client : Nous avons essayé la taille L, mais c'est trop petit. Avez-vous la taille au-dessus ?

Moi : A première vue, non. Nous devrions en recevoir d'autres prochainement.

Client : Ah... et savez-vous quand ?

Moi : Sous une quinzaine de jours. Si vous le souhaitez, je peux prendre vos coordonnées et vous rappeler dès que nous la recevrons.

Client : Non, je vous remercie mais il la lui faudrait rapidement.

Moi : Très bien. N'hésitez pas à revenir vers moi si vous souhaitez d'autres renseignements. Bonne fin de journée.

(Rupture du processus de vente)

Conclusion : Dans cette situation, plusieurs erreurs ont été commises dans le processus de vente.

En effet, je me suis montré trop passif. La définition des besoins a été occultée.

Par exemple, il aurait été intéressant de savoir l'usage attendu, de connaître la taille recherchée... et ainsi, être en mesure d'orienter le client vers le modèle adapté et la taille disponible.

A la fin de la vente, je n'ai pas tenté de faire basculer le client sur un autre modèle.

Cependant, prendre les coordonnées était une bonne initiative.