



L'argumentation, clef du succès de vos démarches commerciales

Bien préparer votre argumentaire garantit le succès de vos entretiens commerciaux. Voici quelques conseils pour réussir.

- Règle n° 1 – Vous présenter en 2 minutes

Les premières impressions sont déterminantes. Entraînez-vous à vous présenter en 2 minutes de façon à rassurer votre interlocuteur et à lui donner envie d'en savoir plus. Les premières minutes sont clés, mais ce sont aussi les plus stressantes. Aussi, est-il recommandé de connaître sa présentation par cœur de façon à ce qu'elle sorte de façon fluide et naturelle. Pour crédibiliser le discours, appuyez-vous sur des expériences vécues.

- Règle n° 2 - Savoir « vendre » votre offre

Commencez par lister les éléments constitutifs de votre offre.

En trois phrases, apprenez à présenter les caractéristiques de votre prestation.

Pour être complets, vos arguments seront de deux ordres :

- techniques : c'est là que vous expliquez le contenu de la prestation,
- concurrentiels : c'est là que vous précisez en quoi votre prestation est plus adaptée que celle de vos concurrents.

Pensez, autant que possible, à placer votre interlocuteur au centre de la présentation en vous adressant à lui pour le mettre dans le contexte de l'utilisation de votre prestation. Utilisez des phrases comme « en ayant recours à notre produit, vous pourrez bénéficier de ... ».

- Règle n° 3 - Soyez pédagogue

Étalez vos propos d'exemples. Cela présente l'avantage de renforcer la compréhension. C'est important pour deux raisons ; la première est liée à la communication orale à proprement parler, chacun ne met pas les mêmes choses derrière les mêmes mots. La seconde s'explique par le fait que votre interlocuteur n'est pas forcément familier avec la prestation que vous proposez.

- Règle n° 4 - Cernez bien les besoins de votre prospect

Si cela est possible, essayez de faire parler votre prospect en premier ; c'est le moyen idéal de comprendre comment il fonctionne et ce qu'il attend. Notez les points saillants de son discours et exploitez-les lors de votre présentation de façon à coller au plus près à ses attentes.

- Règle n° 5 - Préparez les objections

Faites une liste des objections les plus classiques et préparez les contre arguments de façon à ne jamais être pris au dépourvu.

Ne soyez pas frontal, appuyez-vous sur des exemples vécus avec d'autres clients pour lui démontrer que ses objections ne sont pas fondées.

- Règle 6 - Soyez direct et ouvrez la discussion

Utilisez des phrases courtes, des temps indicatifs et évitez le conditionnel. Pensez surtout à faire réagir votre prospect à ce que vous dites. Terminez vos phrases par des questions de façon à lui donner la parole pour le « faire entrer dans le projet ». Plus vous obtiendrez de oui ou de hochements de tête et plus vous serez sur la bonne voie.

- Règle 7 - Sachez conclure

Reprenez les besoins et spécificités de votre interlocuteur dans la dernière phase qui consiste à reformuler votre offre en fonction de ses besoins. Prenez date pour la prochaine étape.

- Règle 8 - Utilisez un bon support de présentation

Le bon support est celui qui viendra en appui de votre présentation. En fonction du contexte, il peut s'agir d'une plaquette, d'un support technique, d'un diaporama power point. À vous de voir avec quoi vous vous sentez le plus à l'aise. Privilégiez les supports visuels avec des photos, des schémas et des gros caractères.

- Règle 9 - Reprenez contact rapidement après la présentation de façon à conclure pendant que le dossier est chaud.

À vous de jouer !

