

communicateurs EFFICACES

6 indices pour reconnaître un prospect prêt à acheter

Sachez déceler les signaux qui vous indiquent que votre prospect est prêt à se décider :

1. Il se fait préciser ou reconfirmer des détails et les conditions

- couleur
- dimensions
- quantité
- délai de livraison
- garantie

"Qu'entendiez-vous par... ?"

"Pourriez-vous me préciser..."

2. Il cherche à lever ses derniers doutes...

"Vous êtes sûr que... ?"

"Vous m'assurez que ce n'est pas un... ?"

"Si j'ai bien compris, vous..."

"Alors, comme ça, je... ?"

"Donc, je n'ai qu'à... ?"

"Ce n'est pas une blague, j'espère... ?"

"J'espère que ce n'est pas comme..."

3. Il négocie sur les conditions

"Oui, mais il faudrait que..."

"Voyez-vous, le seul problème serait de..."

"Ça me serait difficile, à moins que..."

"Si vous aviez un modèle un peu moins cher, je..."

4. Il discute sur des détails

"Les piles pour cet appareil sont difficiles à trouver..."

"Le délai de livraison est trop long..."

"Je ne veux pas que l'abonnement soit automatiquement renouvelé après 6 mois..."

5. Il observe un silence (de réflexion), après que vous ayez exposé les avantages du produit ou service

6. Il demande des références

"Qui sont vos fournisseurs ?"

"Qui vous a parlé de moi ?"

"Êtes-vous approuvé par une association de consommateurs ?"

Tout ce que vous devez savoir avant d'entamer une négociation

Pour bien négocier, vous devez au préalable savoir ce que veut votre interlocuteur, c'est-à-dire ses objectifs.

Il est important de comprendre comment la partie adverse pense, raisonne.

Connaissant ses ambitions et ses buts, vous êtes mieux armé pour influencer sur sa perception de la situation.

Lorsque vous arriverez à répondre aux 14 questions-clés, vous serez mieux armé pour négocier avec succès.

1. Que veut mon interlocuteur ?

Autrement dit, qu'est-ce que je voudrais si j'étais à sa place ?

Il n'est pas toujours évident de se mettre dans la peau d'un autre. Efforcez-vous de réunir les informations dont vous avez besoin pour répondre aux questions suivantes.

2. De quoi a-t-il absolument besoin ?

Informez-vous. Si vous ne connaissez pas les motivations de votre interlocuteur, comment allez-vous identifier sa stratégie, ses tactiques ?

3. Suis-je en mesure de satisfaire sa demande ?

– Possédez-vous ce que votre interlocuteur recherche ?

– Quel est le prix à payer pour le satisfaire ? Cela vous renvoie à vos propres objectifs.

4. De quoi a-t-il envie ?

Essayez d'en savoir plus ! Une observation et une écoute attentives de votre interlocuteur vous permettent souvent de **décoder ses désirs cachés**.

5. S'il lui était possible de tout obtenir, qu'aimerait-il avoir ?

Ce peut être un subtil mélange de ses désirs et de ses besoins.

6. À sa place, comment ferais-je pour l'obtenir ?

– Quelles stratégies peut-il mettre en œuvre ?

– Est-il connu pour avoir un mode de fonctionnement particulier ?

7. Quelles sont ses alternatives, si nous ne concluons aucun accord ?

Connaître la réponse à cette question est une source de pouvoir lors d'une négociation.

8. Quel est le pire qui puisse lui arriver si nous ne concluons aucun accord ?

La réponse à cette question vous donnera une bonne idée de la force de votre position.

9. Quel est le meilleur qui puisse lui arriver si nous ne concluons aucun accord ?

En réfléchissant à ce point, vous renforcez votre pouvoir de persuasion.

10. Quelle est son attitude, sa mentalité ?

Rappelez-vous ses réactions par le passé, dans des situations similaires. Au besoin, interrogez quelqu'un qui le connaît.

11. Comment me perçoit-il ?

Vous pourrez adapter votre discours et votre comportement en conséquence.

12. En quoi mes objectifs peuvent-ils représenter un obstacle pour mon interlocuteur ?

Anticipez ses objections éventuelles avant la rencontre.

13. En quoi mes propres exigences vont-elles à l'encontre de ses intérêts ?

Ce point vous obligera, s'il est soulevé, à faire des concessions en échange.

14. À sa place, quels arguments me feraient changer d'avis ?

Faites une liste aussi longue que possible et enrichissez-la.

**Dans le prochain numéro,
vous découvrirez :**

- Pourquoi vous ne devez vous laisser intimider par les experts
- Réactualisez votre logo pour améliorer votre image