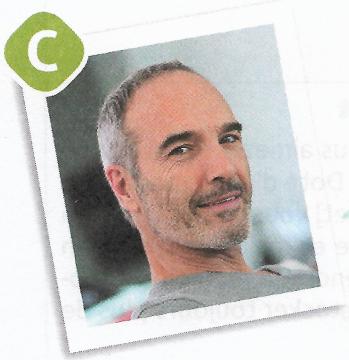
2 Argumenter et conseiller

C



Vous avez su sélectionner les bons produits. Vous allez maintenant argumenter, c'est-à-dire convaincre vos clients en développant des arguments personnalisés (document 3) :

– à partir des besoins de vos clients et des mobiles d'achat détectés,

– en reprenant le ou les arguments de vente que vous avez identifiés dans l'argumentaire produit,

– et en les adaptant à ce qu'a exprimé votre client (document 4),

– sans oublier d'apporter la preuve de vos propos !

Mémo – Hiérarchisez vos arguments

– Le premier argument répond au principal mobile d'achat que vous avez détecté.

– Présentez un argument à la fois pour lui donner plus de force.

M. Rolland

Document 3

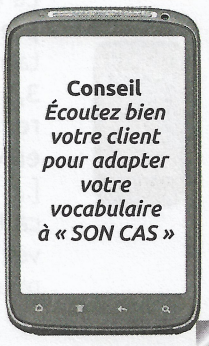
Construire des arguments personnalisés

Ce que vous dit votre client	+ Arguments de vente	= Arguments personnalisés
« Je suis mécanicien auto- entrepreneur et je travaille dans mon atelier chez moi. Je dois souvent me déplacer dans mon bureau pour consulter sur mon ordinateur portable le prix des pièces que me demandent mes clients par téléphone. Je perds du temps, ce n'est pas pratique mais c'est important pour moi de leur répondre dans la journée. J'aimerais ne pas dépasser 200 € quand même. »	**Mobile d'achat principal : confort** Ce portable EssentielB Black Diamond a la norme Wi-Fi, très utile pour naviguer sur le Web à partir de votre réseau domestique. **Mobile d'achat secondaire : argent** Soyez connecté partout où vous irez pour un prix très compétitif de 179 €.	« Je vous conseille le modèle EssentielB BD : grâce à la norme Wi-Fi vous ne perdrez plus votre temps. Vous serez connecté partout dans votre maison ce qui est très utile. Depuis votre atelier, vous pourrez consulter facilement et rapidement sur votre mobile le prix des pièces et répondre aussitôt à vos clients, ceci pour un prix très compétitif de 179 €. Tenez, je vous montre en quoi cela consiste. »

Document 4

Le vocabulaire selon le Soncas

Sécurité	Parlez de robustesse, longévité, durée de vie, solidité, marque fiable...
Orgueil	Parlez de produit exceptionnel, exclusif, haut de gamme, série limitée...
Nouveauté	Parlez de produit tendance, original, actuel, moderne, «qui vient de sortir »...
Confort	Parlez de facilité, simplicité, utilisation agréable, aisée, pratique...
Argent	Parlez d'économie, bon rapport qualité/prix, prix compétitif...
Sympathie	Parlez de confiance, d'affectif, de produit qui fera plaisir...



© NATHAN - La photocopie non autorisée est un délit.