

# 4 profils de clients et comment répondre à leurs besoins

Les clients varient à bien des égards : budget, niveau de connaissance et d'expérience, attentes, style de communication, personnalité, etc. Il peut être difficile d'adapter votre approche si vous ne les connaissez pas bien. C'est pourquoi notre équipe a mené des recherches pour définir quatre profils de clients. Une fois que vous aurez identifié le type de client avec lequel vous travaillez, vous serez mieux équipé pour répondre à ses besoins et offrir un service irréprochable.

## PROFIL DE CLIENT NUMÉRO 1

### Le client indécis

Ce type de client ne parvient pas à se décider lorsqu'il doit choisir entre plusieurs options possibles, ce qui peut vous faire perdre un temps précieux et entraîner des retards. Peut-être a-t-il l'impression de ne pas disposer de toutes les informations, de se sentir sous pression ou de faire un mauvais choix. Il s'agit d'un comportement fréquent chez les personnes qui rénovent pour la première fois.

#### CE DONT IL A BESOIN

#### Pédagogie • Soutien • Patience

Comment vous pouvez l'aider : il est important d'entretenir une relation de proximité avec ce type de client afin de l'orienter tout au long de son projet et de lui donner confiance dans ses choix. En expliquant les options que vous recommandez, et pourquoi, vous pouvez réduire les possibilités et l'aider à parvenir plus rapidement à sa décision finale.

#### 💡 Conseil de pro

Les différents outils Houzz Pro permettent aux professionnels de créer des devis détaillés que les clients peuvent approuver ou rejeter ligne par ligne. Ils disposent ainsi de toutes les informations nécessaires à la prise de décisions éclairées. Et s'ils changent d'avis, vous pouvez créer des ordres de modification.

## PROFIL DE CLIENT NUMÉRO 2

### Le client économe

Pour de nombreux clients, la priorité est de ne pas dépasser le budget initial. En effet, selon notre étude Houzz et la Maison, de nombreux propriétaires ont indiqué qu'il s'agissait de la principale difficulté qu'ils rencontraient durant leurs projets de rénovation. Toutefois, en tant que professionnel, ce n'est pas quelque chose que vous devriez considérer comme un obstacle : c'est au contraire l'occasion de vous montrer créatif et de remporter totalement la confiance de votre client.

#### CE DONT IL A BESOIN

#### Transparence • Créativité • Contrôle

Comment vous pouvez l'aider : faites preuve de créativité en proposant des solutions adaptées à son budget. Commencez par classer les besoins, désirs et souhaits du client afin d'identifier ce qui est le plus important pour lui, puis présentez-lui ce qui peut être fait dans les limites de son enveloppe. Vous pouvez également le rassurer en lui montrant des exemples concrets de vos réalisations passées, gages de votre capacité à fournir un travail de qualité à différents niveaux de prix.

#### 💡 Conseil de pro

Les shopping listes de Houzz Pro permettent aux clients de garder un meilleur contrôle sur la gestion de leur budget. Lors de la sélection des éléments, vous pouvez leur montrer en temps réel l'impact des différentes options sur le budget global.

## Le client connaisseur

Ce client sait exactement ce qu'il veut. Il a peut-être déjà réalisé des projets de rénovation dans le passé, a consulté la presse spécialisée et a effectué de nombreuses recherches avant de faire son choix. Ses attentes et ses exigences sont par conséquent particulièrement élevées, ce qui peut donner du fil à retordre aux professionnels qui ont affaire à lui.

### CE DONT IL A BESOIN

#### Détails • Visuels • Conseils d'experts

Comment vous pouvez l'aider : écoutez attentivement ce qu'il veut, anticipez ses besoins et n'hésitez pas à lui faire part de toutes vos idées. Il vous a engagé pour une raison, alors n'ayez pas peur de partager votre expertise.

#### 💡 Conseil de pro

Ce client accorde beaucoup d'importance aux éléments concrets et visuels de son projet. Nous vous recommandons donc de vous aider des outils Houzz Pro. Devis, planches d'ambiance, plans 3D et visites virtuelles immersives impressionneront ce type de client et prouveront toute la valeur que vous apportez au projet.

## Le client anxieux

Dans notre étude Houzz et la Maison, de nombreux propriétaires déclarent qu'une autre difficulté majeure est de devoir faire face aux imprévus. Le client anxieux se distingue de tous les autres, car il s'inquiète constamment que les choses se passent mal et n'aillent pas du tout dans le sens de ses attentes.

### CE DONT IL A BESOIN

#### Transparence • Plan de secours • Rassurance

Comment vous pouvez l'aider : il est primordial d'entretenir des échanges réguliers pour rassurer ce genre de client. Gardez toujours votre client informé de l'ensemble des étapes du projet et des éventuels changements (retards, ruptures de stock, etc.), et vous lui éviterez ainsi toute mauvaise surprise. Soyez prêt à parer à toutes éventualités.

#### 💡 Conseil de pro

Dirigez vos clients vers leur Portail client personnalisé pour qu'ils gardent un œil sur l'avancement de leur projet en consultant l'historique des échanges, les documents comptables, les fiches quotidiennes et le planning du projet. L'accès à ces informations à tout moment permettra de les rassurer.