

Comment réagir face à des clients surpris par votre devis ?

Les propriétaires sont parfois surpris lorsqu'ils découvrent le montant à déboursier pour un projet de rénovation. Il n'y a pas là de mauvaise volonté de leur part, ni de désir de vous faire drastiquement baisser vos tarifs : ils n'ont simplement pas votre expérience du mobilier et surtout des matériaux de qualité professionnelle.

Chelsea Coryelle, consultante auprès de décorateurs d'intérieur, nous livre ici ses conseils pour gérer les attentes des clients, apaiser leurs inquiétudes et faire avancer le projet.

CONSEIL 1

Qualifiez vos clients

En amont de tout rendez-vous formel avec votre prospect, renseignez-vous sur les raisons qui le poussent à se lancer dans le projet, l'enveloppe dont il dispose et son calendrier. Ce qu'il souhaite réaliser est-il faisable ou ses attentes sont-elles trop élevées ? Vous sentez-vous prêt à gérer un tel projet ? Si un écart important se manifeste dès le début, cela pourrait indiquer que le projet ne vous convient pas.

CONSEIL 2

Soyez clair sur les coûts

Pour donner à votre prospect une idée générale des tarifs, indiquez la fourchette budgétaire dans laquelle vous travaillez habituellement ou le coût d'un projet similaire. Vous pouvez également lui donner quelques exemples parmi des projets que vous avez réalisés pour gérer ses attentes dès le début, éviter les surprises par la suite et instaurer une relation de confiance.

CONSEIL 3

Ne baissez pas vos tarifs

Commencer à baisser vos tarifs vous conduirait sur une pente glissante très difficile à remonter par la suite. Si un client se montre surpris par vos tarifs ou s'inquiète de la somme à déboursier, vous pouvez lui proposer de reporter le projet à une date qui lui conviendra mieux financièrement, ou de réduire votre champ d'intervention pour traiter uniquement ses grandes priorités.

CONSEIL 4

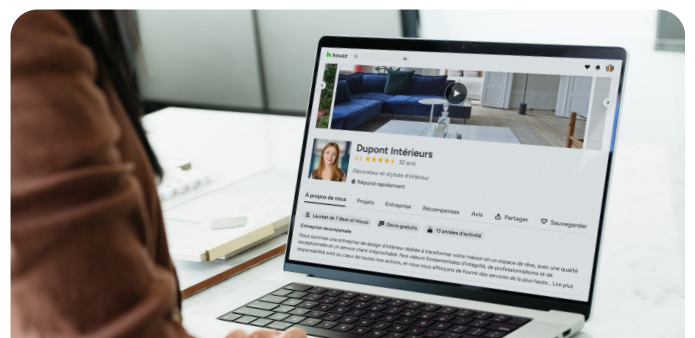
Mettez l'accent sur la valeur

Si certains prospects se montrent soucieux quant au coût d'un projet, c'est qu'ils ne reconnaissent pas forcément la valeur de la prestation. Rappelez-leur les avantages à travailler avec un professionnel tels que le gain de temps, les relations de confiance avec les fournisseurs ou encore la tranquillité d'esprit. Il peut également être utile de leur expliquer le déroulement du processus afin qu'ils saisissent bien toutes les étapes, et les intervenants, que vous gérez en leur nom.

CONSEIL 5

Valorisez la qualité

Si votre client se tourne constamment vers des matériaux moins chers, profitez-en pour lui expliquer les différences de qualité. Un article plus coûteux pourrait durer plus longtemps, augmenter la valeur de sa maison ou offrir d'autres avantages. S'il reste réticent, proposez de réduire les coûts dans un domaine où le prix a moins d'impact



💡 Conseil de pro

Sur votre profil Houzz, vous pouvez inclure des photos de projets et indiquer votre fourchette budgétaire afin que les prospects puissent rapidement voir le niveau de travail que vous réalisez et décider de vous contacter ou non.