

Comment être un bon représentant.

Connaissance produit / marché / clients :

Le représentant du SANDRA BERTHIER COURTAGE doit connaître parfaitement les caractéristiques et les bénéfices de nos services, le marché sur lequel il intervient, les forces et les faiblesses de ses concurrents ainsi que ses clients (historique de la relation commerciale, besoins, budgets, critères de choix, etc.)

Organisation :

La gestion de dizaines (voir de centaines) de clients différents et autant voir plus de noms d'interlocuteurs et de contrats commerciaux différents nécessite une bonne organisation (et une bonne mémoire)

Honnêteté :

Rien ne se construit dans une relation client à long terme sans honnêteté et sur des malentendus. Le discours du notre représentant doit donc être sincère pour être crédible.

Empathie :

Faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il ressent.

Résistance à la pression et au stress :

La relation client est souvent source de stress et de pression : prospection, prise de rendez-vous, négociation commerciale difficile, risque de perte d'un gros client, etc. Mieux vaut donc savoir prendre du recul et résister au stress !

Tout est question de dose : Le stress est positif quand il est stimulant et permet d'avancer mais il peut devenir négatif quand il est trop envahissant.

Optimisme - Acceptation de l'échec - Remise en cause :





L'optimisme du représentant du SANDRA BERTHIER COURTAGE doit être de rigueur, même en cas d'échec. Il faut savoir se remettre en cause, analyser ses échecs pour mieux rebondir

Force de persuasion - Enthousiasme :

Vendre nécessite une forte dose de persuasion et d'enthousiasme : cela concerne à la fois le fond (arguments de vente percutants par rapport aux besoins du client) et la forme (la façon dont on prononce son argumentaire est primordiale : Energie, passion et assurance doivent être au rendez-vous pour convaincre)

Persévérance et patience :

Bon nombre d'accords commerciaux nécessitent plusieurs rendez-vous et/ou échanges téléphoniques, la patience et la persévérance sont donc nécessaires. Sans compter que votre premier rendez-vous peut très bien se situer à un moment où votre prospect n'a pas de besoin... La signature d'un contrat commercial peut donc arriver des semaines plus tard.

Aptitudes relationnelles - Capacité d'adaptation et d'écoute :

La relation client nécessite un sens relationnel développé (timide s'abstenir), une capacité d'écoute (écoute active) et d'adaptation afin d'intégrer rapidement les spécificités de chacun de ses clients.

Savoir mobiliser les énergies en interne :

Certaines actions impliquent que Le représentant du SANDRA BERTHIER COURTAGE devient en quelque sorte un chef d'orchestre. Charge à lui de coordonner les différents services en charge de son action.

Document classé C1(propriété de Sandra Berthier Courtage)

