

SÉQUENCE POUR SON ÉQUIPE

Niveau ★ ★ ★



PROGRAMME
DÉCOUVERTE CLIENT



TEMPS DE PRÉPARATION
2 MINUTES



OBJECTIF
HUMANISER SES ENTRETEINS



DURÉE DE LA SÉQUENCE
20 MINUTES

PRÉPARATION :

Préparer une feuille de paper board avec deux colonnes. La première colonne pour l'aspect « Technique » et la deuxième colonne pour l'aspect « Humain ».

CONSIGNE :

Demander à chaque membre de votre équipe quels sont les éléments dont il a besoin pour réaliser un projet de cuisine. En fonction des éléments que chaque participant vous donne, compléter le tableau et placer les informations dans la colonne appropriée.

SYNTHESE :

La partie « **Technique** » nous aide à **dessiner** le projet. La partie « **Humain** » nous aide à **comprendre** nos clients et à réaliser un projet adapté à leurs attentes.

Si nous nous concentrons uniquement sur la partie technique, nous serons comme tous les cuisinistes. Si nous cherchons à connaître et à comprendre « Qui » est en face de nous, nous ne travaillerons plus en B to C mais en **H to H**.

La vente se fait à la découverte. Après un entretien, le client peut avoir deux ressentis différents :

1. « Le vendeur est un bon professionnel ». C'est une constatation rationnelle, sans émotion particulière.
2. « L'entretien était agréable, j'ai passé un bon moment, j'ai confiance en mon vendeur ». C'est un ressenti positif, un feeling, et c'est par là que nous fidélisons nos clients.

“L'objectif dans les affaires n'est pas de Vendre mais de Revendre”. Vous revendrez uniquement si les gens ont apprécié de réaliser leur projet avec vous.

	Technique	Humain	
Dessiner	<div><div></div><div>Plan Budget Délai Modèle etc...</div></div>	<div><div></div><div>Leurs Besoins Leurs Attentes Leurs Motivations d'achat Qui cuisine Qu'est-ce qu'ils cuisinent Comment ils cuisinent Nombre de personnes dans le foyer Âge des enfants Le prénom des enfants Fréquence des courses Leurs métiers Leurs passions etc...</div></div>	Vendre