

1

La bonne posture

La vente n'est pas **une question** de persuasion, mais **d'accompagnement**. L'objectif n'est pas de convaincre, mais d'aider une personne à prendre la meilleure décision pour elle.

À retenir :

- écouter avant de conseiller ;
- respecter le rythme du prospect ;
- privilégier la confiance plutôt que la pression.

→ **Notre rôle** n'est pas de pousser à acheter, mais **d'aider à décider**.



2

Écouter plus que parler

Une **personne** qui **se sent écoutée** est beaucoup **plus en confiance**.

La règle :

- 70 % d'écoute
- 30 % de parole

Écoutez pour comprendre le besoin, pas pour préparer votre réponse.



4

Identifier le véritable frein

Tous les freins ne se traitent pas de la même manière.

- **Hésitation** : laisser le temps de réfléchir et vérifier si des informations manquent.
- **Doute** : répondre avec des faits, des témoignages et son expérience.
- **Blocage** : chercher la cause réelle à l'aide de questions ouvertes.

→ **Avant de répondre, cherchez toujours à comprendre.**



3

Reconnaître une vente prête à se faire

Lorsqu'un **prospect commence à se projeter**, il est **souvent prêt à acheter**.

Les signes :

- questions sur l'utilisation, sur le prix ou encore la livraison
- demande votre avis
- comparaison entre plusieurs produits
- recherche du meilleur moment pour commencer.

→ **À ce stade**, inutile d'ajouter de nouveaux arguments : **accompagnez simplement la décision**.



6

Conclure sans mettre de pression

Le closing consiste à aider le client à passer à l'action, jamais à le forcer.

Exemples :

- « Est-ce que tu te sens prêt à commencer ? »
- « Quelle solution te correspond le mieux ? »

Si ce n'est pas le bon moment :

- fixer une date de suivi ;
- proposer une autre solution adaptée ;
- laisser une porte ouverte.

→ Un « pas maintenant » **n'est PAS** un « jamais ».



5

Reformuler pour rassurer

La reformulation montre que **vous avez** réellement écouté.

Exemples :

- « Si je comprends bien, ce qui te freine, c'est... »
- « Tu recherches surtout... c'est bien ça ? »
- « Qu'est-ce qui te manque pour être totalement à l'aise ? »

→ **Une personne** qui **se sent comprise** accorde plus facilement **sa confiance**.



7

Le bon état d'esprit

Ne soyez pas focalisé sur le résultat.

Concentrez-vous sur les **bonnes actions** :

- écouter
- conseiller
- accompagner
- assurer le suivi

Les résultats viendront naturellement.

