

CI 4 – 18 MOIS

Technique de Vente La méthode "A I P A C"

A comme Accueil

I comme Interrogation

P comme Présentation

A comme Achat

C comme Conclusion

L'accueil c'est :

Recevoir le client et créer un climat de confiance favorable à la négociation.

Pour réussir l'accueil :

- **Soigner sa présentation** : tenue soignée, comportement correct : pas de chewing-gum...
- Se montrer **sûr / e de soi, non agressif / ve**
- Dire chaleureusement « **Bonjour**, Madame », « **Bonjour**, Monsieur »...
- **Sourire**, montrer que l'on est content de recevoir le client
- **S'informer** sur les désirs du client : « Que désirez-vous ? »
- **Ecouter** attentivement, au besoin faire préciser, reformuler : « Si j'ai bien compris... »

L'interrogation, c'est :

Savoir reconnaître les **besoins** de son client.

- Réels : articles nécessaires : 50 litres d'essence
- Psychologiques : pour se sentir rassuré, considéré...

Pour réussir l'interrogation :

- **Question ouverte** : « Que pensez-vous de cette robe rouge ? ». Pour débiter l'entretien
- **Question fermée** : « Cette robe rouge, vous convient-elle ? ». Pour faire prendre position au client
- **Question d'approfondissement** : « En fait, vous cherchez une jolie robe pour un mariage ? ». Pour vérifier si l'on a bien compris son client
- **Question alternative** : « Préférez-vous cette robe en bleu ou en rouge ? ».

La présentation, c'est :

Mettre en évidence les **avantages** d'un produit par rapport aux besoins réels et psychologiques du client.

Pour réussir la présentation :

- Cibler les **besoins** du client : « Vous désirez donc une jolie robe, dans un budget de CHF 150.- »
- Se limiter à la présentation de produits répondant aux attentes du client
- **Argumenter** en fonction des motifs d'achat :
 - Sécurité : qualité de la fabrication, marque connue...
 - Affectivité : produit sympathique...
 - Bien-être : confort, facilité d'entretien...
 - Orgueil : modèle exclusif, mode...
 - Nouveauté : tendance...
 - Economie : soldes, promo...
- **S'adapter** au rythme du client : lent / rapide.

L'achat, c'est :

Donner **la dernière impulsion** qui va permettre au client de se décider à acheter le produit.

Pour réussir à provoquer l'achat :

- Traiter les **objections** du client : il hésite, veut en parler à sa copine, trouve trop cher...
- Comment traiter ? **Laisser le client** s'exprimer, écouter attentivement, garder son calme...
- **Répondre au client** : accepter partiellement l'objection : « Vous avez raison, mais... », proposer une solution : « Je peux vous mettre ce modèle de côté », mettre sous pression : « C'est notre dernier modèle »
- Etre sensible aux "**signaux d'achat**" : observer le client qui vous pose une question précise au sujet du produit, il se détend, s'imagine déjà utiliser le produit...
- **Réaliser la vente** lorsque le client est « mûr », lui faire dire oui.

La conclusion, c'est :

Mettre positivement fin à l'opération de vente

Pour réussir la conclusion :

- **Féliciter** le client pour son choix
- L'assurer que l'on se tient **à sa disposition** pour de nouvelles questions
- Le **remercier**
- **Prendre congé** poliment.