



Le Coin du Coach

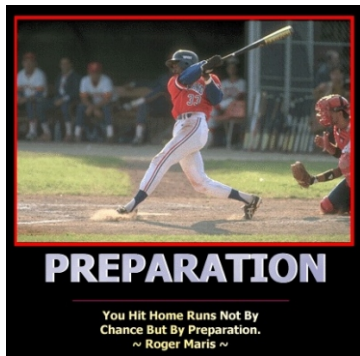


Marc Labbé

Coach en vente automobile

Les 5 incontournables rituels du vendeur automobile

Je me suis amusé avec ce début d'année, à composer différents scénarios de préparation du professionnel de la vente automobile. Je me suis référé aussi à quelques articles du coach déjà écrits. Inspiré dans la lignée des chiffres, après avoir lu l'article des « 7 règles d'une vente », et « les 4 as ». Voici maintenant que je vous présente les 5 rituels incontournables du bon vendeur d'automobiles en devenir.



Il est bien connu que cela prend 21 fois la même action pour qu'il en devienne une habitude. Et qu'après 55 fois la même action, il nous sera presque impossible de nous en défaire. Afin que l'on vous considère un expert en la matière, il vous faudra l'avoir effectué plus de 15 000 fois.

Voyons ensemble comment on peut développer chaque jour de petits gestes qui deviendront par la suite de grands rituels de réussite.

C'est sur ces simples petites règles de 5, que je vous soumetts 5 petites actions à réaliser de façon à maintenir votre concentration et ainsi maximiser vos compétences dans l'exercice de vos fonctions.

N'ayez craintes, elles ne devraient pas vous incommoder trop. Mais avouons, que si elles devenaient vos habitudes de travail, vous seriez bien dans l'obligation de vivre avec les résultats positifs de ventes qui en découleraient.

Quel malheur, dans la pire situation vous seriez occupés à vaquer à vos occupations journalières d'un représentant des ventes professionnel. On vous observerait, on vous encouragerait et sûrement on vous aiderait à obtenir ce que vous recherchez le plus, transformer la visite d'un Pro-Spec Client à un client-ami pour la vie.

Voici les 5 règles;

#1 Connaître son inventaire

Dans un premier temps, lors de votre arrivée matinale en concession, avant même d'y entrer, vous devriez prendre le temps d'effectuer votre petite marche de l'inventaire. En plus d'être bénéfique pour votre santé, ceci nous permettra de mieux la maîtriser pour ainsi repérer l'endroit ou les voitures convoitées par votre Pro-Spec Client pour un essai routier sont stationnées. Ainsi vous éviterez les pertes de temps pour des recherches interminables.

Cette petite marche de santé, nous permettra de bien localiser nos véhicules. Ceux qui sont présentement en promotion (assurez vous qu'il soit bien identifiés et bien en vue), identifiez les 5 unités les plus vieilles en inventaire. Assurez-vous que ces 5 unités soient faciles d'accès près à une opportunité de vente, souvenez-vous du concept qui dit; « Loin des yeux loin du cœur. »

Il est important de bien connaître notre inventaire physique présent, mais aussi ceux qui sont en « transit » du manufacturier. Imaginez les opportunités de ventes manquées, car vous n'aviez connaissance de l'arrivée prochaine d'un véhicule aux spécifications requises de votre Pro-Spec Client. Le fait de bien connaître notre inventaire nous évitera d'être rivés à notre écran d'ordinateur devant notre Pro-Spec Client pour consulter la disponibilité de l'inventaire.

*"Les opportunités se multiplient une fois saisies"
(à vous de les connaître pour les saisir)*

5 incontournables pour connaître son inventaire

1. Marche de l'inventaire à tous les jours
2. Reconnaître leurs emplacements
3. Reconnaître les véhicules en promotion
4. Connaître les 5 plus vieilles unités en inventaire
5. Connaître les 5 prochains arrivages du manufacturier

#2 Écrire son « To do List »

À l'arrivée à l'intérieur de la concession, avec un bon café « Timmy ». SVP à 9h00 am éviter les « RED BULLS »... Il est maintenant temps de préparer notre journée qui s'amorce, c'est toujours mieux la préparer que de la subir. Les journées passent beaucoup plus vite comme ça (lire l'article du coach l'impact du HB), prenez une feuille ou votre agenda et inscrivez les actions que vous désirez réaliser durant le cours de votre journée. C'est un premier geste de transférer les « vœux en veut ». Débuter par une révision de la journée d'hier, en retranscrivant ce qui n'a pas été encore réalisé. L'idée d'écrire ce que l'on veut accomplir est un stimulus à l'action

5 incontournables pour écrire un « To do list »

1. Préparer notre journée, accomplir un objectif
2. Voir au suivi de mes Pro-Spec Client (reviser avec mon directeur)
3. Vérifier mes Livraisons du jour (avec l'atelier et mon F&I)
4. Investir du temps en connaissance de produit
5. Planifier mes appels téléphoniques

#3 préparer ces appels téléphoniques

C'est indéniable, le métier de vendeur automobile passe par la maîtrise du téléphone. On mentionne souvent que les gens téléphonent chez les concessionnaires dans le seul but de vous éliminer, donc la prochaine fois que vous prendrez le combiné téléphonique assurez-vous d'avoir votre meilleur sourire d'accroché à votre voix. De plus, vous ne deviendrez jamais le meilleur si l'utilisation du téléphone est sporadique. Si vous ne faites pas 5 téléphones par jour, vous ne faites pas votre métier à la perfection. (N'oubliez pas 15 000 fois pour devenir un expert...) Avant de prendre l'appareil vous devez de vous préparer, soyez prêt, n'improvisez pas, écrivez-vous des notes que vous aimeriez mentionner à la personne que vous appellerez.

5 incontournables pour préparer ces appels téléphoniques

1. Se préparer à ce qu'on veut dire, prendre des notes
2. Effectuer les appels d'anniversaires de nos clients
3. Planifier les appels de suivi 24 hrs & 72 hrs et après livraison
4. Effectuer des appels de courtoisie à nos clients après leurs visites aux départements de services.
5. Effectuer les appels de CSI (les récupérer c'est important)

#4 Mesurer nos réalisations

En gestion d'entreprise, on ne peut gérer ce que l'on peut mesurer. Tout ce qui se mesure s'améliore. Commencez à mesurer quelques étapes de votre processus de vente. Comme la durée avec un Pro-Spec Client, le nombre d'interventions avec le Desk-Manager, de présentations capot valise, d'essais routiers, de visites de la concession, de « TO » et d'entrevue de départ. Puis mesure l'efficacité versus vos ventes, cet incontournable n'aura que de bénéfiques à vous convaincre que quand on effectue ce que l'on doit effectuer, on obtient les résultats voulus.

5 incontournables pour mesurer nos réalisations

1. Mon taux de conclusion de vente
2. Mes ventes du mois vs mes objectifs
3. Mes ventes annuelles vs l'année précédente
4. Mes ventes par ligne de produits (carline)
5. Mesurer mes essais routiers, mes démonstrations capot valise, etc.

#5 Connaissance du produit

Une heure par jour attitrée au développement intellectuel de votre produit que vous vendez, que vous représentez, dont vous devriez être fier. C'est la moindre des choses si on désire être considéré comme un professionnel et un connaisseur en la matière. Car on a tous acheté quelque chose de quelqu'un qui « Connaisait son affaire ». De plus, j'insiste au développement aussi de la vente, développer ces capacité de ventes est aussi de la responsabilité d'un bon professionnel de la vente

5 incontournables pour connaître mon produit

1. Mises à jour des différents bancs d'essai routiers (internet, MSN)
2. Lecture de brochure, guide de l'auto, protégez-vous, etc.
3. Effectuer et reviser les examens de réussite du manufacturier
4. Constater les différences physiques entre deux modèles (ex un LT Vs SI)
5. Lire sur l'art et la psychologie de la vente

Maintenant, c'est écrit, quand j'arrive au bureau, je prends connaissance de cet article de façon à mieux démarrer ma journée et être plus performant dans l'exercice de nos fonctions. Avec ces 5 incontournables, vous cultiverez ainsi votre rapport avec votre banque de clients qui deviendra sans aucun doute la clé de votre prospérité et le succès de votre carrière en vente automobile. Allez là-dessus, au boulot! D'accord ou pas, j'aime lire vos commentaires par courriel à mlabbe@prospecvente.com Bonne vente!

