



Le coin du coach



Marc Labbé
Coach en vente automobile

Les Attributs du bon vendeur automobile

Souvent, on me demande, « *Marc qu'est-ce que ça prend pour être bon vendeur automobile?* » Je leur réponds qu'il existe plusieurs attributs pour être bon vendeur automobile, mais il ne faut pas croire que ceux qui les possèdent performant mieux. Et il y a ceux qui me disent, « *Moi je ne suis pas vendeur* », je leur réponds « *vous seriez surpris de connaître ce que ça prends pour obtenir un bon succès* ». À la base, nous sommes tous vendeurs, il ne faut pas croire que vendre nécessite obligatoirement un échange d'objet ou de service. Ce qui se vend le plus par jour c'est vendre son idée, son opinion.

« Vendre c'est amener la personne qui est devant toi à penser comme toi »

De ne pas avoir ce que ça prend pour réussir, est une chose. Tout s'apprend dans la vie! D'avoir les connaissances et de ne pas les utiliser, en est un autre! Tout se perd aussi! Le plus difficile dans le métier de vendeur est d'avoir la motivation et l'habileté constante de se ressourcer et de maintenir à flot ces attributs afin d'être meilleur. Cela restera toujours la responsabilité de chaque individu de se développer pour être meilleur.

**« Que vous ayez les aptitudes professionnelles ou non, la quête est toujours possible.
Les maintenir, c'est là que le vrai défi se retrouve. »**

Où en êtes-vous?

Dans un premier temps, il faut évaluer notre niveau de connaissance et d'habiletés dans notre domaine. Rappelons-nous les différents stades qui passent d'inconscients-incompétents jusqu'à inconscient- compétents.



- | | |
|---|---------------------------|
| · Je ne sais pas, ce que je ne sais pas | : Inconscient incompetent |
| · Je sais, ce que je ne sais pas | : Conscient- incompetent |
| · Je sais, ce que je sais | : Conscient - compétent |
| · Je ne sais plus, ce que je sais | : Inconscient - compétent |

Malheureusement plusieurs se situent dans ce dernier. Ils s'y enlissent tranquillement et finissent par abandonner ou se lasser d'une carrière qui peut être lucrative.

« La vente est une relation humaine entre deux individus »

L'accueil est important, c'est le premier contact, il faut faire une très bonne impression, c'est indéniable! Êtes-vous en mesure de faire bonne impression? si oui on continue. Il faut savoir que l'accueil n'est que le début. Il existe un autre aspect. Celui d'avoir la capacité de finir fort. Ce qui veut dire de ne jamais abandonner, de trouver des solutions, du contenu à votre présentation.

« Votre accueil est votre contenant, votre présentation est votre contenu. »

Avec un mauvais accueil, nous ne laisserons pas la chance à notre Pro-Spec Client de nous découvrir, il nous aura rapidement «catalogué» dans son esprit comme étant un autre «vendeur de char». Si vous avez un accueil moyen vous n'aurez pas fait de «wow» et le Pro-Spec Client se dira «ça doit être dans les normes de l'industrie». Par contre, si vous élaborez en profondeur avec votre présentation votre Pro-Spec Client, il se dira «Lui, il connaît donc ben ça»!

Que serez-vous? Un beau contenant ou un beau contenu? Vous pouvez définitivement être les deux c'est possible!

Voyons ensemble les quatre aptitudes nécessaires pour être un bon vendeur automobile aujourd'hui.

#1 Une attitude positive

Une attitude positive, c'est toujours une question de choix. Nous avons tous le choix dans la vie d'être une victime de ce qui arrive ou encore, le choix d'être de ceux qui comprennent que, ce qui fait la différence, la manière que nous réagissons face à ce qu'il nous arrive. Cette attitude débute à tous les matins quand nous nous levons. Il faut avoir envie de réussir. Il pleut, il neige, je m'éloigne des réunions de capot d'auto qui n'aboutisse à rien. Quelques pages d'un livre sur la motivation, un peu de soleil dans nos têtes et tout ira bien!

« Les opportunités se multiplient une fois saisies »

#1 Une attitude positive (suite)

Il faut les voir pour les reconnaître. Il faut les chercher pour les trouver. Quelques coups de téléphone par jour, quelques visites au département de service, quelques poignées de main et le tour est joué. Vous êtes de bonne humeur? Vous êtes occupé? Voilà le tour est joué!

#2 Le désir de plaire

Le désir de plaire débute aussi dès que l'on se lève et est jumelé à une attitude positive. Cela va même jusqu'au moment où l'on ouvre les portes de notre garde-robe et que nous prenons le soin de choisir nos vêtements du jour! Sontils fraîchement repassés? Agencés? Comme on dit en anglais, « But are you dress for success? »

Porter toujours les mêmes vêtements stimule notre subconscient à une routine qui élimine l'estime et la confiance en soi, ce qui se reflète sur l'état d'âme et l'attitude positive. Nous avons la chance de travailler dans de beaux vêtements, pas comme chez Tim Horton avec de beaux habits de travail « bruns » (je n'ai rien contre le brun)!

Au désir de plaire il faut aussi avoir envie d'être courtois, complimenter nos Pro-Spec Client, de leur démontrer notre appréciation d'avoir l'opportunité de bien les servir.

« **Augmentez votre taux de courtoisie, vous augmenterez votre taux de conclusion** »

#3 Techniques de vente

Il est certain que même les vendeurs les plus naturels inconsciemment ont des techniques. Vous ne pouvez pas, même avec la meilleure attitude et désir de plaire, fonctionner si vous ne savez pas ce que vous devez faire, par où commencer, par quelles questions poser, par quelle étape enchaîner. Si votre contenu est décousu, vous perdrez vite l'intérêt de votre Pro-Spec Client qui finira par penser, « beau vendeur! »

Pour parfaire vos techniques de vente, il y a trois (3) éléments incontournables à effectuer. Dans un premier temps, écrire un script de vente. Du mot de bienvenue jusqu'à la poignée de main. En l'écrivant, vous portez une attention particulière à votre syntaxe. En vous relisant, vous remplacerez sûrement des mots à 0.10\$ par des mots à 0.25. Je vous suggère de le lire à tous les jours durant 21 jours consécutifs jusqu'à ce qu'il devienne une deuxième nature. Par la suite, conservez-le, et relisez-le de temps à autre. En maîtrisant votre script, lorsque viendra le temps de répondre à un Pro-Spec Client et que la rencontre vous rendra nerveux et sur l'adrénaline, votre script vous reviendra en tête. Vous pourrez ainsi continuer votre présentation sans laisser paraître votre inconfort. Une fois votre script maîtrisé, en compagnie d'un Pro-Spec Client, il s'agira de vous enregistrer avec un petit dictaphone discrètement caché. Faites votre présentation. Une fois la rencontre terminée, prenez le temps de vous écouter. Notez votre rythme de voix, votre intonation. Étiez-vous : informatif, persuasif, convaincu, convaincant?

La dernière étape est de se filmer. La technologie nous permet avec une web cam, de filmer notre présentation. Une fois l'exercice terminé, prenez le temps de vous observer avec les yeux d'un Pro-Spec Client. Étiez-vous confortablement assis dans le fond de votre chaise? Vous balanciez-vous ou étiez-vous en position d'écoute active? Le crayon déposé sur le bureau? Quand la nervosité s'empare, certains tics ressortent. La vidéo nous permet de visualiser notre langage non verbal qui très souvent peut nous trahir.

#4 La fierté

Nous avons tous acheté quelque chose de quelqu'un qui était tellement fier de nous vendre (lire l'Article du coach « non quoi, mais de qui ») Il est impossible de faire semblant d'être fier. Être fier de notre produit, par ce que l'on s'est informé et que nous le connaissons. Bref, il n'a plus de secret pour nous. Être fier de sa concession, y porter une attention particulière. Propreté extérieure, propreté de son bureau. S'assurer avec ses collègues que l'inventaire est bien rangé et que les belles couleurs et nouveautés soient mises en évidence. Être fier de son métier et de s'assurer de ne pas couper les coins ronds. Que chaque Pro-Spec Client est important! Lorsque je le sers bien, je représente toute la communauté des représentants en vente automobile et l'industrie de l'automobile en général!

Soyez fiers de ce que vous faites, c'est le plus beau métier du monde! Vous ne vous salissez pas, vous ne forcez pas. Votre emploi du jour est simple : vous faire de nouveaux amis à tous les jours! **Soyez connaisseurs**, ne négligez pas vos connaissances du produit que vous vendez. **Soyez courtois**, nous sommes aux services de nos clients **Soyez positifs**, les clients veulent transiger avec des gagnants.

Pour être un bon vendeur automobile, il suffit d'appliquer ce qui est inscrit ci-haut. Ceux qui appliquent quatre petites règles sont passés d'inconscients à compétents et ont connus le succès!

Là-dessus, d'accord ou pas j'aime vous lire vos commentaires via courriel à mlabbe@prospecvente.com



Suivez nous sur le blog du coach au www.prospecvente.blogspot.com

