

LES BASES DU COMMERCIAL

Notions de base du commercial

Principe de base

Exercices

Méthodologie

Chronologie de l'entretien

Notions de base du commercial

Une personne fonctionne sur des principes ou des axes qui sont identifiés.

Pour vous permettre de négocier, de traiter, de dialoguer, il vous faut découvrir le mode de fonctionnement de votre client, avant d'aborder toute démarche commerciale.

Vous allez vous occuper de votre client, donc de son cas.

Il faut que votre interlocuteur sente qu'il y a que lui qui vous intéresse.

Vous allez lui consacrer du temps et suffisamment de temps.



Principe de base

Le moyen mnémotechnique de se souvenir des bases d'un commercial est « SONCAS ».

<i>Lettre</i>	<i>Définition</i>
S	Sécurité
O	Orgueil
N	Nouveauté
C	Confort
A	Argent
S	Sympathie

Principe de base

Chaque individu fonctionne avec une partie de ces axes.

Il vous faut découvrir votre client, pour déceler chez lui trois points de cette liste.

Avec ces trois critères vous avez toutes les possibilités de réussir votre démarche auprès de votre client.

Vous établirez votre argumentaire en tenant compte de ces trois orientations de votre client.



Exercices

Grille de motivations SONCAS

Parmi les expressions suivantes, identifiez celles qui sont révélatrices de chaque motivation SONCAS :

Expressions	S	O	N	C	A	S
Je crains que...						
J'ai l'habitude...						
Est-ce bien pratique ?						
C'est moderne..						
Quel avantage m'offrez- vous ?						
Est-ce que ça existe en plus classique ?						

Exercices

Expressions	S	O	N	C	A	S
Les gens en ont-ils déjà pris ?						
Je ne veux pas de souci.						
N'y a-t-il pas une innovation ?						
J'ai l'habitude de traiter ce genre d'affaire						
Question de rentabilité...						
Est-ce calme et agréable ?						
On ne me l'a fait pas à moi !						
Quel profit pour moi ?						
Il faut accepter le progrès.						

Exercices

Expressions	S	O	N	C	A	S
Je suis prudent de nature.						
Je tiens à faire plaisir à ma femme.						
Je vais me fier à vous.						
Est-ce vraiment une affaire ?						
Je ne veux pas m'envoyer des fleurs...						

Exercices

Vacances aux MASCAREIGNES

Une bande de vieux copains est réunie pour décider ensemble d'un projet de vacances.

Phrases.	S	O	N	C	A	S
Je serais très heureux de vous faire découvrir, un endroit dans lequel je me sens bien. Il s'agit de l'île Maurice						
Ah oui ! Allongé, sur le sable chaud toute la journée, je ne rêve que de cela depuis le début de l'année						
Le prix du billet n'est-il pas trop élevé pendant cette période ?						

Exercices

Phrases.	S	O	N	C	A	S
Nous serions loger où ?						
Moi, je propose le club Med, c'est très branché.						
Ce n'est pas un peu bruyant, j'aimerais mieux un endroit tranquille.						
J'ai des amis qui viennent juste de s'installer dans l'île, ils ont ouvert un centre de vacances, le concept est très original.						
Si ce n'est pas aussi cher que le club Med et que le p'tit punch y est bon, pourquoi pas.						
Du moment qu'il y a tout sur place, je vous suis.						

Exercices

Phrases.	S	O	N	C	A	S
L'idée ne me déplait pas trop, j'avais prévu la Croatie mais je ne connais pas l'île Maurice, ni les mauriciennes.						
Ne vous emballez pas trop vite, moi la mer, je n'aime pas trop. Je préfère la montagne, l'île de la Réunion semblerait plus appropriée.						
Oh, maintenant que je vous connais et que je vous trouve bien sympathiques, je vous suivrais bien, peu importe l'endroit.						