

Vendre c'est comme embrasser !

5- Les Invités

de [JeF](#)

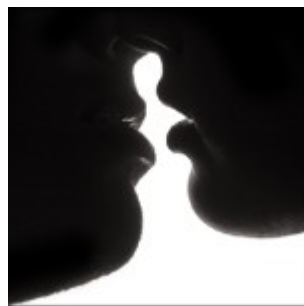
[Note de JeF : Cet article a été publié à l'origine sous le titre « Selling is like kissing ». Il a été traduit et adapté par mes soins. Il date des années 90, mais il est sérieusement d'actualité. Et ne croyez pas qu'il ne concerne que les « vendeurs. » En fait il, touche à quelque chose d'éternel à notre échelle : la relation humaine. Saurez-vous y trouver les clés qu'il vous réserve ?]

Souvenez-vous la première fois que vous avez embrassé une personne du sexe opposé. C'était peut-être il y a LONGTEMPS pour certains lecteurs, mais essayez quand même. Vous vous souvenez comme c'était excitant (ou peut-être même effrayant). Vous sentiez votre cœur s'emballer et vous n'étiez pas vraiment sûr de comment vous deviez vous y prendre. Vous saviez que vos lèvres devaient se toucher mais vous n'étiez pas certain s'il fallait fermer les yeux ou non. Finalement vous aviez choisi de fermer les yeux car c'était votre premier baiser et vous étiez quand même un peu embarrassé par tout ça.

Je me souviens de mon premier baiser. J'avais un peu raté ma cible et je me suis senti bien bête. Mais ça été agréable quand même et j'avais donc prévu de le refaire à l'avenir.

Mais pour cette fois ci j'étais satisfait, j'avais réalisé mon premier baiser.

Qu'est ce que la vente a à voir avec le fait d'embrasser ? Plus que vous ne l'imaginez probablement. Pensez simplement à votre premier baiser, et vous saurez comment vendre. Embrasser est une parfaite métaphore pour la vente. Voyons ensemble les différentes caractéristiques d'un premier baiser et vous verrez que si vous êtes "un bon coup" pour embrasser, vous serez un bon vendeur...



Vendre c'est comme embrasser

Règle numéro 1 pour embrasser :

Sachez qui vous voulez embrasser

Déterminez exactement à qui vous voulez vendre. La personne embrassée est le prospect. D'abord vous devez trouver la bonne personne à embrasser. La même chose dans la vente. Vous n'iriez pas vous promener et embrasser n'importe qui autour de vous n'est-ce pas ? Non. Vous recherchez quelqu'un qui correspond à certains critères définis à l'avance pour identifier la personne avec laquelle vous voulez partager cette activité.

Pourquoi n'y a-t-il pas plus de vendeurs qui procèdent ainsi ? On dirait que la plupart des vendeurs se jettent sur n'importe qui. Ils n'ont pas la moindre idée de ce **à quoi ressemble leur "client idéal"**. Ils ne savent pas qui ils aimeraient embrasser. Et ils ne savent pas non plus si la personne en face a la moindre envie de faire ça avec eux. Généralement les vendeurs courent après n'importe quel être vivant prouvant qu'il respire. Mais il faut plus que la respiration et un cœur qui bat pour être une cible idéale à embrasser (le prospect).

Ce que je vois vraiment trop souvent, c'est des vendeurs allant donner des petits baisers un peu partout autour d'eux à un grand nombre de personnes, espérant ainsi tomber sur "un bon coup". On leur a dit que pour gagner à ce jeu, c'est juste "la loi des nombres" : si tu embrasses 100 personnes, tu tomberas au moins sur une personne qui sera intéressée. Tu feras une vente pour 100 prospects.

Ça pourrait marcher, le problème c'est que ça prend un temps fou pour trouver la personne qui achètera. Et être rejeté 99% du temps, c'est pas très rigolo, surtout quand on s'est lancé dans une activité aussi passionnante qu'embrasser (vendre).

[les questions suivantes ont été adaptées à la recherche de clients pour un restaurant, en utilisant indifféremment il / elle /ils]

Qui est votre prospect idéal ?

Où travaille-t-il ?

Où vit-elle ?

Quel est son job ?

Combien gagne-t-il ?

Quel âge a-t-il / elle ?

Y a-t-il des chances pour qu'il devienne client régulier ?

Qu'est ce qui le motiverait à faire ça ?

Comment prennent-ils leur décision d'achat ?

Est-ce qu'ils me connaissent déjà ? Ont ils entendu parler de moi ? Comment ?

Vont-ils chez mes concurrents ? Chez Qui ?

Quel est leur budget habituel ?

Combien de fois par mois vont ils au restaurant ?

Quel est leur moment favori : à midi ou le soir ? Le week-end ?

Ils se décident à chaud, ou bien prennent ils tout leur temps pour se décider ?

Ils y vont pour le boulot, pour le plaisir, avec des amis... ?

Vous devriez savoir qui achète ce que vous vendez. Vous devriez même l'écrire.

J'ai entendu des gens me dire qu'ils vendaient à « des entreprises » ? Vraiment ?
Lesquelles ? Des PME, des multinationales ? Quel niveau de chiffre d'affaires fait cette "entreprise idéale" ? Qui est la meilleure personne à approcher dans cette entreprise ?
Avoir une réponse à ces questions à l'avance peut changer toute votre approche et vos résultats.

Règle numéro 2 pour embrasser :

Vérifier qu'il (ou elle) se penche vers vous

Le baiser, ou la vente, (ça dépend jusqu'à quel point vous me suivez dans cette métaphore) c'est l'objectif à atteindre. Vous êtes nerveux ? C'est normal. Et même si vous savez quoi faire en théorie, il y a toujours cette question qui vous trotte dans la tête de savoir si oui on non elle / il a envie de vous embrasser. Est-ce que ce prospect idéal a envie d'acheter ? Comment le savoir ? Comment savoir avec certitude si vous devez vous jeter à l'eau et essayer de faire la vente ?

Cherchez les indices :

Est-ce qu'il se penche vers vous ?

Vous ne pouvez pas vous tromper : S'il se penche en arrière vous le verrez.

La même chose avec la vente. Vous ne pouvez pas vendre à quelqu'un qui se penche en arrière. Mais c'est pourtant la façon de faire de la plupart des vendeurs de nos jours. Ils appellent ça "cold calling" ("des appels à froid"). Bien sûr certains appellent cela des "appels en or" ou bien des "appels chauds", mais si vous ne connaissez pas votre prospect (et vous n'avez aucun moyen de le connaître sans un contact préalable sous une forme ou une autre) cela reste froid et vous allez probablement détester cela.

Qui aime embrasser quelqu'un qu'il ne connaît même pas ?

Sûrement pas moi !

Si vous voulez un premier baiser satisfaisant, faites en sorte que le prospect se penche vers vous.

Et de préférence faites que ce soient eux qui vous appellent. Au lieu de leur courir après sans cesse, ce qui est l'approche de la plupart des vendeurs, je vous recommande de les faire s'intéresser à vous. Faites leur **une offre irrésistible** et attendez qu'ils s'adressent à vous, plutôt que de partir les pourchasser.

Je dis souvent dans mes séminaires que vous devriez (et pouvez) avoir plus de prospects que vous ne savez quoi en faire. Les gens rigolent et pensent que j'en rajoute en disant cela.

Ce que je sais, c'est que c'est exactement de cette façon que je vends et c'est aussi de cette façon que mes étudiants vendent. **Je ne suis pas intéressé pour vendre quoi que ce soit à quelqu'un qui n'a pas d'abord fait un premier pas vers moi.** Parce qu'à chaque fois que quelqu'un s'approche vers moi d'une manière ou d'une autre, je sais que j'ai en face de moi quelqu'un de prédisposé à acheter ce que je vends.

Si je me ballade dans la galerie marchande avec un panneau "J'embrasse – échantillon gratuit" et quelqu'un vient m'aborder, je sais alors que j'ai de bonnes chances de conclure la vente. Vous voyez comment ça fonctionne ?

Règle numéro 3 pour embrasser :

Faites en sorte d'avoir assez de temps et que l'endroit soit approprié.

Vous ne pouvez pas embrasser quelqu'un en courant.

Et vous ne pouvez pas vendre si vous n'avez pas toute l'attention de votre interlocuteur. J'ai vu des vendeurs si désespérés d'obtenir un baiser (une vente) qu'ils parlaient à n'importe qui et dans n'importe quelle situation. Vous ne pouvez pas vendre efficacement quand il y a des enfants qui crient derrière et le téléphone qui vous interrompt toutes les deux minutes.

Organisez-vous pour avoir toute leur attention et assez de temps pour finir ce que vous avez à faire. **Les plus doués pour embrasser gardent le contrôle de la situation.**

Au début de ma relation avec ma femme, elle ne m'aurait jamais laissé l'embrasser n'importe où. Si son père était dans les parages, impossible de conclure la vente !

Quand vous vendez, assurez-vous donc d'avoir assez de temps, l'attention de votre prospect et d'être au bon endroit pour réaliser une présentation complète et professionnelle. Sinon, reprenez rendez-vous à une date ultérieure pour garantir de meilleures chances de succès.

Je connais des vendeurs d'assurances, qui amènent une vidéo à chaque fois qu'ils ont rendez-vous dans une maison avec de jeunes enfants. Ils branchent les dessins animés et ils ont quasiment une heure de tranquillité garantie. Ne vous permettez pas de vendre dans des situations qui ne sont pas au top. Vous êtes un pro. Vous n'avez pas besoin de mendier. Non, changez votre approche.

La raison pour laquelle tant de vendeurs se mettent dans ce genre de situation difficile c'est qu'ils n'ont pas assez de prospects. Obtenez en plus. **Donnez leur une raison de vous appeler, faites leur une offre irrésistible. Ils vous appelleront.**

Envoyez 5000 cartes postales dans votre ville proposant un CD [un téléchargement, une vidéo, etc...] gratuit. Enregistrez une présentation de vente de 20 minutes en leur demandant de vous appeler à la fin. Si vous envoyez 5 000 cartes et que vous faites ça correctement, un bon nombre vous appelleront.

Shirley Yip de Kuala Lumpur et membre de notre Mastery Institute est une vendeuse très créative. Elle a beaucoup de succès mais est toujours prête à essayer de nouvelles choses. Je lui ai envoyé un courrier récemment et elle m'a répondu sur un CD. C'était une idée tellement fraîche que j'avais hâte d'ouvrir l'enveloppe et l'écouter. Elle prépare ses présentations de vente sur CD et en distribue un certain nombre chaque jour. Les gens comme Shirley ont toutes les chances de réussir dans la vie car ils sont prêts à essayer des trucs nouveaux. J'adore recevoir des nouvelles et d'être avec des gens merveilleux et talentueux comme elle.

Règle numéro 4 pour embrasser :

Avez-vous son consentement ?

La chose la plus épouvantable que vous puissiez faire est d'essayer de voler un baiser. Est-ce que quelqu'un a déjà essayé de vous faire un truc pareil ?

Cela me rappelle quand j'allais au ciné avec une copine quand j'étais plus jeune. Vers la moitié du film je plaçais doucement mon bras autour de ses épaules. Ça ne tardait pas : je me prenais une claque et mon bras reprenait sa position initiale rapidement.

Certains ont essayé la même chose avec un baiser. Vous ne pouvez pas avoir un bon baiser sans le consentement de la personne. **Vous ne pouvez pas vendre à quelqu'un sans son consentement.** Est-ce que quelqu'un a déjà essayé de vous vendre quelque chose alors que vous aviez clairement exprimé que vous n'étiez pas intéressé ? N'est-ce pas désagréable ? C'est franchement casse-pied ! Mais malgré ça, des vendeurs désespérés tentent de vous glisser une brochure, une carte de visite, un flyer ou une présentation sans vérifier si vous avez donné votre consentement pour cela.

Un jour, Buck Rogers, qui était vice président d'IBM avait rendez-vous avec deux vendeurs junior pour un entretien qui pouvait déboucher sur l'un des plus gros contrats de l'histoire de la société. Ils arrivèrent avec 10 minutes d'avance. Le président de la firme chez qui ils avaient rendez-vous les fit attendre 30 minutes. Buck Rogers décida de partir et les vendeurs le suivirent. Il était arrivé en avance et se dit que le prospect était tout simplement trop occupé. Alors il s'en alla. Il était professionnel et refusait de vendre dans ces conditions.

Le président de l'autre firme appela le lendemain. Buck lui dit qu'il était venu à l'heure la veille et que s'il était sérieux, il était d'accord de revenir mais qu'il n'attendrait pas. Il transmet ainsi une certaine confiance en soi mais sans arrogance.

Vous devez tenir votre position. Arrêtez de mendier pour vendre.

Règle numéro 5 pour embrasser :

Ayez une idée précise de la cible.

Si vous êtes parti pour embrasser quelqu'un, vous devez avoir une idée précise de l'endroit où le baiser va atterrir. Avez-vous pour objectif d'embrasser cette fois-ci ou bien êtes-vous juste en train de sonder l'intérêt ? Êtes-vous prêt à conclure la vente ou juste qualifier votre

prospect ? Une fois que vous savez ce que vous voulez obtenir, fixez votre attention sur le but et ne vous laissez pas distraire. Vous devez atteindre l'objectif que vous vous êtes fixé.

Vendre et embrasser ont tant en commun. Quand vous embrassez pour la première fois, c'est si facile de se laisser distraire. Vous pouvez prendre peur et décider de ne pas essayer. Mais c'est un mauvais choix. Ne vous laissez pas désarçonner.

Pareil dans la vente.

Parfois, vous vous mettez à stresser et décidez de ne pas essayer de conclure. Peut être pour le premier baiser allez vous décider d'embrasser sur la joue. Ensuite pas à pas, vous allez essayer d'embrasser sur les lèvres. Vous vous laissez ainsi dévier de votre course.

Que devez vous faire ? Je ne peux pas vous le dire ! J'ai réussi et échoué dans les deux situations. Mon meilleur choix serait de faire ce que vous aviez prévu avant de commencer. Si vous êtes en mission pour récupérer des informations, alors obtenez les infos et terminez. Si vous êtes venu faire la vente, embrassez rapidement et quittez les lieux.

Règle numéro 6 pour embrasser :

Embrassez seulement si vous pensez au mariage !

Un baiser entraîne souvent d'autres. C'est naturel. C'est aussi ce qui devrait se passer dans la vente.

Une vente devrait conduire à une autre et à une autre et encore une autre...

OK, on ne va pas pousser la métaphore trop loin.

Mais je peux cependant vous dire à travers mon expérience en baiser et en vente, que la meilleure personne à embrasser est la personne à qui vous avez fait une promesse pour la vie au cours d'une cérémonie qu'on appelle le mariage. Le mariage c'est la permanence, la confiance, l'engagement, le respect et l'honneur.

Si vous voulez vendre à quelqu'un, ma suggestion est que la meilleure approche est de leur vendre comme si vous leur faisiez la cour pour vous marier. Le mariage est basé sur la communication. **Pourquoi tant de vendeurs sont-ils incisifs lors de la vente pour ne plus jamais appeler leur client ensuite ? C'est moche !**

Pourquoi n'entrez-vous pas en contact régulièrement avec vos clients ? Je vous recommande d'entrer en contact avec eux au moins 12 fois dans l'année. Imaginez un mariage si l'un des époux appelait l'autre deux fois dans l'année ! La relation se fanerait. C'est la même chose dans la vente.

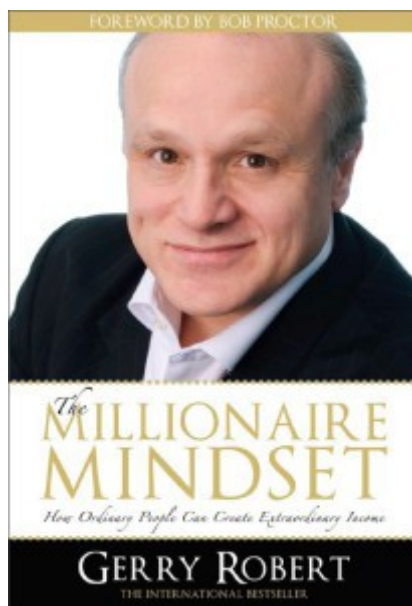
Les vieilles méthodes de vente utilisent la manipulation pour obtenir un baiser ou une vente. C'est le modèle à "un coup". Mais dans les années 2000 nous devons embrasser en pensant au mariage. **Nous devons vendre en pensant long terme et relations de confiance. Cela nous assurera des clients plus heureux, des revenus plus consistants et un meilleur bouche à oreille.**

Je sais que ce la fonctionne ainsi car après mon premier baiser, j'ai revu mes copains et je leur ai dit à quel point la fille savait bien embrasser. Une réputation circule sur celles et ceux qui savent bien embrasser, tout comme pour les bons vendeurs.

Bob Courtney

[Note de Jef : cet article, traduit et adapté par mes soins, est issu du blog de Gerry Robert. Voici la publication originale : <http://gerryrobert.com/blog/selling-is-like-kissing/> Cela fait des années que je rêve de le traduire et de le publier en français. Yeah ! Ça y est c'est fait. J'espère que vous appréciez la qualité et la pertinence de ces idées.

Si c'est le cas et que vous lisez l'anglais, je vous conseille chaudement son livre The Millionaire Mindset. Vous pouvez le lire sur internet en anglais.



The Millionaire Mindset

Il s'agit autant de développement personnel que d'entrepreneuriat et de stratégie.

Pour ceux qui connaissent Bob Proctor, Gerry Robert a été un de ses élèves.]

Vous pouvez retrouver [Gerry Robert sur son blog](#), et sur [le site du livre](#). Et son dernier livre est dispo par ici : « [Publish a book and grow rich](#) »

Et pour finir, si vous êtes restaurateur, apprenez comment ces 6 principes s'appliquent à vous aussi !

Téléchargez immédiatement la fiche ci dessous, elle s'intitule « Remplir son restaurant, c'est comme embrasser ! » étonnant, n'est-ce pas ?

[Demandez à recevoir la fiche immédiatement ici, en pied de l'article.](#)

www.dumarketingdanslarecette.com