

Philippe Claveau



Bien vendre

Presses universitaires de Grenoble

Introduction

«Celui qui se sera étudié lui-même sera bien avancé dans la connaissance des autres.» Denis Diderot

«Les grands leaders ont généralement un point commun : une profonde connaissance d'eux-mêmes. Ils connaissent leurs qualités naturelles, qu'ils utilisent à bon escient, et ne sont pas dupes de leurs faiblesses, qu'ils compensent en utilisant les talents des autres.» F. D. Roosevelt

Nous avons tous besoin de vendre. Pour distribuer des produits à des clients, mais aussi faire adopter des idées à son chef ou à ses collaborateurs. Un technicien aura intérêt à proposer des services complémentaires au client qu'il dépanne. Un informaticien négociera un planning de développement avec son chef de projet. Lors de la création d'une entreprise, toujours plus facile avec le nouveau statut d'auto-entrepreneur, l'aspect commercial est prépondérant. Quelle que soit la qualité ou l'originalité du produit ou service proposé, il faut convaincre son banquier, séduire son premier client, «vendre» sa viabilité auprès de ses fournisseurs. Ce qui exige un savant mélange de savoir être (facilité à communiquer, empathie, écoute) et de savoir-faire (maîtriser le déroulement d'un entretien, savoir questionner, reformuler, convaincre).

Nombreux sont ceux qui pensent que la vente est réservée aux *baratineurs*, aux séducteurs. Contrairement à cette idée reçue, avoir un bon relationnel n'est pas suffisant pour vendre. Car dans un acte de vente, il y a un enjeu : il est question d'argent et de confiance. Il faut savoir argumenter, voire s'imposer. Le client a tous les pouvoirs : celui du temps («Je veux réfléchir»), celui de consulter un autre fournisseur (votre concurrent) ou de trouver une solution alternative. Chaque fois, c'est au commercial de répondre et de contrer l'objection.

Le vendeur idéal doit ainsi faire preuve de spontanéité relationnelle, mais aussi être capable d'écoute, d'une démarche rationnelle, de coopération..., et posséder une excellente résistance à l'échec ! Il n'est pas rare de devoir passer 80 appels téléphoniques pour décrocher un rendez-vous...

Cet ouvrage vous aidera à faire le point sur vos capacités naturelles, vos talents, sous forme de tests pratiques et ludiques (parties 1 et 2). Et il vous aidera à acquérir les outils complémentaires indispensables pour être un vendeur à l'aise et efficace (parties 3 et 4).

Qui suis-je?



1

La vente est avant tout une affaire de relations humaines (sauf peut-être sur Internet). Or, dans un échange, chaque personne possède ses codes de communication, ses valeurs, son histoire, ses attentes et ses objectifs. La diversité des personnalités influe sur la communication entre les interlocuteurs. Le comportement et l'état d'esprit de chacun également.

En se connaissant bien et en cherchant à s'adapter à son interlocuteur, le vendeur peut optimiser l'échange, le rendre constructif, et même convivial. À l'inverse, c'est souvent par manque de confiance en nous que nous devenons agressifs ou manipulateurs.

Bien se connaître, c'est être conscient de sa façon de percevoir la réalité et la traduire avec ses codes personnels. Faire le point sur ses rapports aux autres. Les outils utilisés pour décrypter sa propre nature pourront ensuite être appliqués aux différents interlocuteurs : les connaître permettra de se synchroniser avec eux.

Nous vous proposons dans cette première partie de faire le tour de votre personnalité grâce à des tests issus d'outils de communication éprouvés telle que l'Analyse Transactionnelle.

Trouvant sa source dans la psychanalyse de Freud, cette théorie développée par Éric Berne dans les années 1950 propose d'améliorer sa connaissance de soi et sa communication avec les autres.



1 Les trois états du moi selon l'Analyse Transactionnelle

D'après Éric Berne, notre personnalité s'appuie sur trois composantes qu'il a appelées les «états du moi». (On retrouve le vocabulaire de Freud: le «ça», le «moi» et le «surmoi».)

Ces trois dimensions de notre pensée, que Berne a nommé «Parent», «Adulte», «Enfant», sont présentes en chacun d'entre nous. Nous les sollicitons plus ou moins en fonction de nos échanges avec les autres.

1. Parent, Adulte, Enfant

Le Parent représente la part de notre personnalité qui juge, ordonne, veut contrôler, voire dominer. Elle est issue de notre éducation, de ce que nous avons appris. C'est un état du moi presque moralisateur.

Par exemple, celui qui vous dit: «Dans notre entreprise, il faut absolument respecter les normes de sécurité» est plutôt dans un état d'esprit Parent.

Éric Berne propose un découpage de l'état Parent en deux sous états: le Parent nourricier qui cherche à dominer par le soutien qu'il apporte, l'aide qu'il prodigue, etc., et le Parent critique qui tente de s'imposer par le jugement de valeur, les normes, etc.

L'Adulte représente la composante de notre personnalité objective, factuelle et constructive. C'est notre vision rationnelle de la réalité, notre «ordinateur de bord». C'est l'état du moi de l'opérationnel.

La personne qui dit: «Revenons aux faits, que s'est-il passé exactement?» est dans un état d'esprit Adulte. Elle ne fait preuve ni de jugement, ni d'émotion.

L'Enfant représente la partie de notre personnalité basée sur l'émotion et le senti. Elle est issue de notre enfance, d'où son nom. C'est l'état du moi du rêve, de la créativité, voire de la naïveté.

«J'en ai marre, je n'ai plus envie de travailler aujourd'hui...», dira celui dans un état d'esprit Enfant. Ce dernier est composé de quatre sous-groupes: l'Enfant spontané, l'Enfant créateur, l'Enfant adapté soumis et l'Enfant adapté rebelle.

Notez bien que les termes Parent, Adulte et Enfant n'ont aucun rapport avec l'âge de la personne mais représentent des métaphores des comportements.

2. L'état du moi dominant

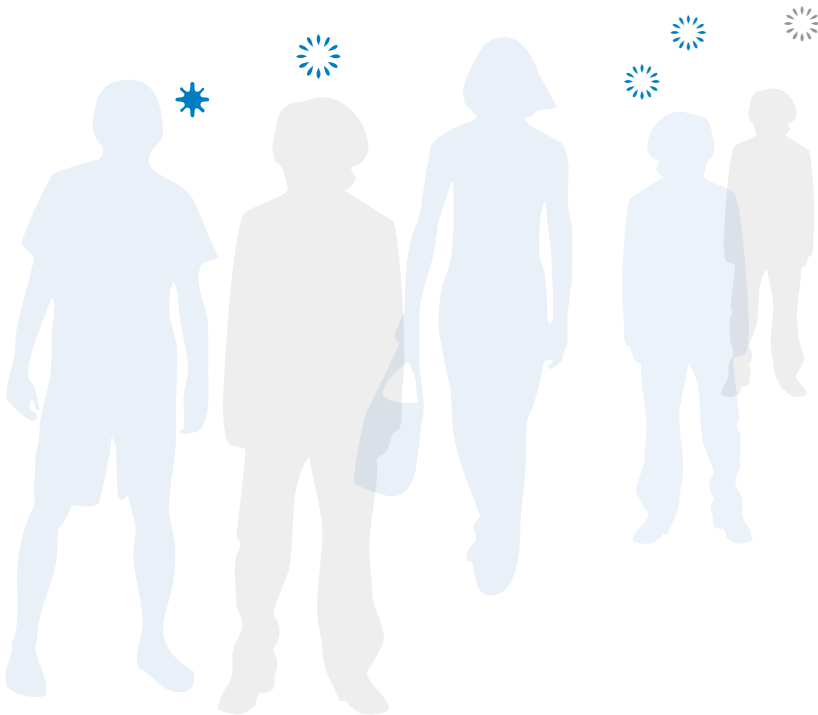
Au cours d'une conversation, nous serons aussi bien Parent, Adulte qu'Enfant et ce, de manière tout à fait inconsciente. Un entretien nous plongera tour à tour dans l'émotion, le jugement, ou il sollicitera notre vision factuelle, froide, des choses.

Malgré tout, chaque individu possède un «état du moi» dominant. «Chassez le naturel, il revient au galop», dit l'adage. Cette personnalité prépondérante influence sur notre façon de communiquer avec les autres, qui ont, eux aussi, leur «état du moi» prééminent...

Mieux connaître son état du moi dominant permet de s'adapter à son interlocuteur et à la situation.

Nous vous invitons à faire le test de «l'égogramme» de l'exercice suivant. Utilisez un crayon à papier, vous pourrez ainsi effacer vos réponses et le refaire dans 3, 5 ou 7 ans : nous évoluons, malgré nous.

Mais ne trichez pas... ! Soyez vous-même. Et si vous souhaitez aller vers le métier de vendeur, vous vous efforcerez ensuite de travailler les qualités relationnelles qui ne vous sont pas naturelles.



Exercice

Jeu de l'égogramme - Découvrez votre part dominante

- ➔ Répondez spontanément aux 70 questions suivantes en inscrivant dans la colonne «score»: 0 si vous n'êtes jamais concerné, 1 si vous l'êtes quelquefois?
2 pour «souvent» 3 pour «toujours»

Questions		Score
1	Vos opinions vous paraissent-elles plus vraies que celles des autres?	
2	Prenez-vous du temps pour rechercher les informations avant de prendre une décision?	
3	Aimeriez-vous que les autres aient besoin de vous?	
4	Dans une discussion, imposez-vous vos opinions aux autres?	
5	Déterminez-vous au préalable les résultats de vos actions?	
6	Agissez-vous suivant vos impulsions?	
7	Dans des discussions, jouez-vous à être l'avocat du Diable?	
8	Trouvez-vous que les choses allaient mieux autrefois?	
9	Trouvez-vous dans vos rêves des éléments de réponse aux questions que vous vous posez?	
10	Vous sentez-vous maladroit?	
11	Vos vêtements sont-ils confortables?	
12	L'inconnu vous attire-t-il?	
13	Vous arrive-t-il d'en avoir ras-le-bol?	
14	Attendez-vous d'avoir l'avis des autres avant d'entreprendre une action?	
15	Êtes-vous protecteur des autres?	
16	Vous arrive-t-il de vous sentir perdu?	
17	Croyez-vous que vous pouvez faire arriver une chose en la voulant très fort?	
18	Exprimez-vous votre colère?	
19	Avez-vous le sens de l'organisation?	

20	Proposez-vous votre aide sans qu'on vous la demande?	
21	Prenez-vous les choses très sérieuses à la rigolade?	
22	Êtes-vous critique envers les autres?	
23	En situation nouvelle, vous emballez-vous?	
24	Acceptez-vous d'écouter l'opinion des autres?	
25	Avez-vous l'impression de vous sacrifier pour votre famille ou vos amis?	
26	Attendez-vous qu'on vous demande votre avis avant de l'exprimer?	
27	Aimez-vous faire des blagues?	
28	Pouvez-vous dire que vous n'aimez pas être commandé?	
29	Croyez-vous qu'il faut peiner pour réussir dans la vie?	
30	Trouvez-vous du plaisir à jouer avec des enfants?	
31	Aidez-vous des inconnus en difficulté?	
32	Prenez-vous des mesures de sécurité dans des situations risquées?	
33	Lorsqu'on vous demande un travail supplémentaire, dites-vous d'abord non, avant de réfléchir?	
34	Vous sentez-vous mal dans votre peau?	
35	Êtes-vous créatif?	
36	Êtes-vous intéressé par la résolution des problèmes?	
37	Remettez-vous à demain ce que vous pouvez faire le jour même?	
38	Aimez-vous faire le bonheur des gens malgré eux?	
39	Pensez-vous avoir un jugement objectif sur autrui?	
40	Vous adaptez-vous aux situations nouvelles ou étranges?	
41	Aimez-vous bousculer les habitudes et les routiniers?	
42	Agissez-vous selon vos intuitions?	
43	L'indifférence des autres à votre égard vous pèse-t-elle?	
44	Remettez-vous en cause des idées reçues?	
45	Les enfants bryants vous dérangent-ils?	

46	Prenez-vous les problèmes des autres en considération, même si vous n'êtes pas directement concerné?	
47	Pensez-vous que le système est pourri et qu'il faudrait le changer?	
48	Aimez-vous travailler avec vos mains?	
49	Dans votre travail, recherchez-vous un épanouissement personnel?	
50	Continuez-vous à discuter si vous n'êtes pas d'accord?	
51	Tutoyez-vous les autres facilement?	
52	Lorsqu'ils sont en situation difficile, essayez-vous de réconforter les autres?	
53	Trouvez-vous le comportement des autres ridicule?	
54	Vous fixez-vous des objectifs à long terme?	
55	Avez-vous tendance à vous mettre du côté du plus faible?	
56	Y a-t-il une partie de vous qui croit au surnaturel?	
57	Aimez-vous vous occuper d'enfants?	
58	Ajustez-vous vos objectifs à vos possibilités?	
59	Considérez-vous vos principes moraux comme solides?	
60	Dans des circonstances nouvelles, vous arrive-t-il d'avoir le trac?	
61	Imaginez-vous ou visualisez-vous les situations ou lieux à venir?	
62	Devinez-vous ce que pensent les autres?	
63	Supportez-vous mal les gens sûrs d'eux?	
64	Hésitez-vous longtemps avant de prendre une décision?	
65	Vous trouvez-vous sensuel?	
66	Rangez-vous des objets que d'autres ont laissé tomber?	
67	Envisagez-vous plusieurs solutions différentes pour un même problème?	
68	Vous sentez-vous bien dans votre corps?	
69	Portez-vous sur les autres un jugement rapide?	
70	Avez-vous des difficultés à dire non?	

