



SYNTHÈSE



La réponse aux questions courantes

Il ne suffit pas de poser des questions au client, encore faut-il l'écouter, prendre en compte ses interrogations et surtout lui apporter des réponses !

1. Pratiquer l'écoute active

Dans le cadre de la communication, l'écoute active est une façon structurée d'écouter son interlocuteur et de lui répondre. Lorsque vous écoutez de façon active, votre attention se porte sur l'autre personne pour vous permettre de comprendre, d'interpréter et d'évaluer ce qu'elle vous dit.

- ⇒ **Écouter** est différent d'« entendre ». Cela implique une réelle présence et concentration de votre part.
- ⇒ **Observer** votre interlocuteur car il exprime beaucoup de choses par le non verbal (attitude, mimique, regard...).
- ⇒ **Clarifier** les propos du client en lui posant des questions, en obtenant des réponses précises. Par exemple, si un client vous dit vouloir un « petit four » : le mot « petit » veut-il signifier la taille, le prix ?
- ⇒ **Mémoriser** votre échange avec le client. Il peut être long, surtout s'il s'agit d'une vente importante : il est donc nécessaire de faire preuve d'une bonne mémoire et d'essayer de retenir tout ce qui est dit.
- ⇒ **Reformuler** afin de vous assurer d'avoir bien compris le besoin de votre client et d'être sur la même longueur d'onde que lui !

2. Répondre de vive voix au client

- ⇒ **En face-à-face**

Si vous mettez en place la technique de l'écoute active, vous ne rencontrerez aucune difficulté pour répondre à votre client. Il faut toutefois faire très attention aux mots, au ton ainsi qu'au volume que vous utilisez. Un mot mal choisi peut faire échouer une vente.

Une question de contrôle telle que : « *Ai-je bien répondu à votre demande ?* » ou encore : « *Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour vous ?* » vous rassurera sur la qualité de votre travail.

- ⇒ **Au téléphone**

Ne pas voir son interlocuteur peut comporter certains inconvénients. En effet, vous ne pourrez pas vous appuyer sur le non verbal de votre client pour vous assurer de la bonne compréhension de vos réponses. Il est donc important de respecter la procédure que votre entreprise a mise en place telle que : - **décrocher avant la 3^e sonnerie** ;

- **indiquer le nom de votre société** et votre prénom ;
- **saluer**, etc.

Pour ne rien oublier de votre conversation il est conseillé de **prendre des notes**. Si vous ne pouvez répondre vous-même à la demande du client, il vous faudra le mettre en relation avec la personne susceptible de pouvoir le faire.

3. Répondre par le biais d'internet

Il est de plus en plus incontournable, pour les entreprises, de communiquer sur le web pour poursuivre le développement de l'activité, se construire et maintenir une notoriété auprès du « e-public ». En effet, le client utilise aujourd'hui facilement et majoritairement Internet pour communiquer.

C'est la raison pour laquelle le vendeur doit **être réactif en consultant régulièrement** les différents sites (site internet de l'entreprise, blog, réseaux sociaux, etc.) afin d'apporter une réponse adéquate.

Vous devrez aussi **diversifier les moyens possibles pour entrer en contact** avec un maximum de clients.