



SYNTHÈSE



La conclusion de l'entretien de vente

1. Repérer les signaux d'achat

Au moment de conclure son entretien de vente, le vendeur doit se montrer attentif, pratiquer l'écoute active et observer le client. Celui-ci émet des signaux qui indiquent qu'il est prêt à passer à l'acte d'achat.

On distingue deux types de signaux :

- ⇒ **Les signaux verbaux** : ils représentent tout ce que **dit** le client : il pose une question, il s'intéresse aux conditions de paiement, de livraison...
- ⇒ **Les signaux non verbaux** : ils représentent tout ce que **fait** le client : il sourit, il est détendu, il essaye le produit...

2. Provoquer l'achat du client grâce à une technique de conclusion

Pour l'aider dans la conclusion de son entretien de vente, le vendeur a à sa disposition plusieurs techniques, qu'il peut utiliser en fonction de la situation :

- ⇒ **Directe** : le vendeur invite naturellement le client à finaliser son achat.
- ⇒ **Alternative** : le vendeur incite le client à faire un choix entre 2 solutions.
- ⇒ **Anticipation** : le client est mis en situation d'être propriétaire du produit
- ⇒ **Récapitulative** : le vendeur rappelle les avantages pour rassurer le client.
- ⇒ **Avantage en +** : le vendeur annonce un avantage supplémentaire.
- ⇒ **Avantage en -** : le vendeur annonce un avantage perdu.
- ⇒ **Argument choc** : le vendeur présente un dernier argument important.

3. Prendre congé

Une fois que le client a décidé d'acheter, le vendeur doit continuer à l'accompagner. Il devra notamment :

- ⇒ **Prendre en charge les opérations consécutives à la vente** : encaissement ; bon de commande, garantie, financement, livraison...
- ⇒ **Prendre congé de son client** : le remercier, le rassurer, le raccompagner et le saluer.