

ADOC

Aide au développement des organisations commerciales



Extrait de "Techniques de l'entretien"

VENDEUR-FACILITATEUR-RELATIONNEL

Modèle VFR[®]

VISEO
Développement commercial

VENDEUR-FACILITATEUR-RELATIONNEL

Auteur : Alex Legrand

Éditeur : Viseo

Collection : ADOC

Conception graphique : www.pagesdart.com

<Vendeur-Facilitateur-Relationnel> © Viseo, 2009

Extrait de : "Techniques de l'entretien", VISEO, 2008

ISBN 978-2-9532944-0-8 - www.viseo.org

TECHNIQUES DU VENDEUR-FACILITATEUR-RELATIONNEL

EN TANT QUE VENDEUR-FACILITATEUR-RELATIONNEL :

- Vous répondez aux besoins psychologiques de vos prospects et clients, de l'entrée en relation à la conclusion de vos entretiens.

VOUS ÊTES EN MESURE D'AGIR COMME UN FACILITATEUR DE LA RELATION :

- Grâce à votre capacité à identifier le type de comportement auquel appartient votre interlocuteur : 6 types, décrits en pages suivantes.
- Grâce à une bonne connaissance du comportement que vous avez vous-même tendance à adopter : selon ces 6 mêmes types.
- En vous adaptant à la situation rencontrée.

Nous vous invitons à passer le test VFR en ligne

www.vfr-test.fr

L'ARGUMENTEUR



« Je sais de quoi je parle ! »

- *Questionnez-le sur ce qui est important pour lui en utilisant une question ouverte*
- *Ecoutez ses opinions et reformulez-les, même si vous ne les partagez pas*
- *Proposez- lui une démonstration si vous le sentez intéressé*

COMPORTEMENT « ARGUMENTEUR »

TRAITS DE CARACTÈRE AFFIRMÉS

- Attaché à ses opinions
- Volontaire
- Scrupuleux

COMPORTEMENTS D'ACHETEUR

- Juge le vendeur a priori
- Sait ce qui est bien et ce qui n'est pas bien
- Peut acheter par « révolte »
ou pour contrarier quelqu'un.
- Sensible aux arguments « solidarité »

BESOINS À SATISFAIRE

- Le reconnaître pour ce qu'il croit
- L'apprécier parce qu'il a des opinions

ATTITUDES EN SITUATION DE CONTRARIÉTÉ

- Prend le pouvoir sur son interlocuteur :
« Attitude Ok+ Ok - »
- Peut avoir des propos blessants à votre égard
- Veut à tout prix vous convertir à son point de vue

LE PERFECTIONNISTE



« *Tout doit être parfait !* »

- *Demandez-lui ce qu'il souhaite comme information en utilisant une question fermée*
- *Reconnaissez-le pour sa capacité à choisir en connaissance de cause*
- *Proposez-lui un déroulement précis de l'entretien*

COMPORTEMENT « PERFECTIONNISTE »

TRAITS DE CARACTÈRE AFFIRMÉS

- Cartésien
- Organisé
- Esprit d'analyse et de synthèse

COMPORTEMENTS D'ACHETEUR

- S'est largement renseigné sur le sujet
- A bien réfléchi à ce dont il a besoin
- Demande des informations précises
- Sensible aux arguments « sécurité »

BESOINS À SATISFAIRE

- Répondre clairement à ses questions
- Le reconnaître pour sa connaissance du sujet
- Bien organiser le déroulement de l'entretien

ATTITUDES EN SITUATION DE CONTRARIÉTÉ

- Considère les autres comme incompetents :
« Attitude Ok+ Ok - »
- Doute de vos propos
- Cherche à contrôler l'entretien

L'EXTRAVAGANT



« Pour moi c'est pas pareil ! »

- *Rentrez en relation avec lui avec humour et décontraction*
- *Pilotez l'entretien avec douceur*
 - *Osez la plaisanterie pour dédramatiser une objection*

COMPORTEMENT « EXTRAVAGANT »

TRAITS DE CARACTÈRE AFFIRMÉS

- Spontané
- Joueur
- Créativité débordante

COMPORTEMENTS D'ACHETEUR

- Réagit spontanément à ce que vous lui dites
- Dit ce qu'il adore et ce qu'il déteste.
- Propice aux achats « tomber sous le charme »

BESOINS À SATISFAIRE

- Attend de la simplicité dans la relation
- Le reconnaître pour son originalité
- Être « sympa »
- Le laisser libre de choisir

ATTITUDES EN SITUATION DE CONTRARIÉTÉ

- Se plaint et dénigre : « Attitude Ok- Ok- »
- Fait preuve de mauvaise foi inconsciente

LE RELATIONNEL



« Il fait bon chez vous ! »

- *Développez un maximum d'empathie*
 - *Montrez-vous chaleureux et bienveillant*
- *Pilotez l'entretien avec un gant de velours*

COMPORTEMENT « RELATIONNEL »

TRAITS DE CARACTÈRE AFFIRMÉS

- Sensible
- Sympathique
- Cordial

COMPORTEMENTS D'ACHETEUR

- Très attaché à ce qu'il ressent
- Est à l'aise s'il se sent bien
- Porte beaucoup d'attention au vendeur
- Propice aux achats « plaisir »

BESOINS À SATISFAIRE

- Être chaleureux à son égard
- Le reconnaître en tant que personne
- L'écouter

ATTITUDES EN SITUATION DE CONTRARIÉTÉ

- Semble perdre ses moyens :
« Attitude Ok- Ok + »
- Se cramponne au vendeur
- Joue la victime

LE FONCEUR



« Quand je le veux, je le fais ! »

- *Rentrez en relation avec lui de façon joviale et directe*
- *Faites preuve de souplesse sur le fond*
 - *Pilotez l'entretien avec fermeté sur la forme*
- *Mettez en avant ce qu'il gagnera*

COMPORTEMENT « FONCEUR »

TRAITS DE CARACTÈRE AFFIRMÉS

- Tactique
- Enjôleur
- Caméléon
- Intuitif

COMPORTEMENTS D'ACHETEUR

- Aime les nouveautés (technophile)
- Acheter peut représenter un défi
- Propice aux achats « orgueil »

BESOINS À SATISFAIRE

- Le reconnaître pour sa « supériorité »
- Répondre de suite à son désir

ATTITUDES EN SITUATION DE CONTRARIÉTÉ

- Prêche le faux pour savoir le vrai :
« Attitude Ok+ Ok- »
- Peut provoquer un scandale

SOLITAIRE



« C'est par où la sortie ! »

- *Pilotez l'entretien avec précision*
- *Privilégiez un endroit au calme*
- *Rassurez-le dans son choix*

COMPORTEMENT « SOLITAIRE »

TRAITS DE CARACTÈRE AFFIRMÉS

- Introverti
- Imaginatif
- Paisible

COMPORTEMENTS D'ACHETEUR

- Très indécis
- Aime avoir une démonstration
- Propice aux achats « indispensable »

BESOINS À SATISFAIRE

- Le prendre en main
- Être clair et concis
- Ne pas lui mettre une trop forte pression

ATTITUDES EN SITUATION DE CONTRARIÉTÉ

- Devient absent « Attitude Ok- Ok- »
- N'arrive pas à prendre de décision

Sources, copyrights et marques déposées

ADOC® et VISEO® sont des marques déposées / Le modèle du
Vendeur-Facilitateur-Relationnel (VFR©) développé par François
Vergonjeanne et Alex Legrand est un élément sous copyright

VENDEUR-FACILITATEUR-RELATIONNEL

Ce livret est un extrait de «Techniques de l'entretien», manuel de référence pour la conduite de vos entretiens.

"Techniques de l'entretien", ed. VISEO, 2008,
ISBN 978-2-9532944-0-8

Découvrez les outils, tests, prestations
et références de VISEO sur www.viseo.org

The logo for ADOC features the letters 'A', 'D', and 'C' in a bold, black, sans-serif font. The letter 'O' is replaced by a solid orange square. The entire logo is centered within a white rectangular box.

ADOC