

# Comment aborder les clients particuliers

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge



## Table des matières

- Comment obtenir un rendez-vous ?
- Entretien commercial
- La vente est finalisée

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## Comment obtenir un rendez-vous ?

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espane](http://www.vanmarcke.com/espane)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## Comment obtenir un rendez-vous ?

- Bouche à oreille -> qualité/prix
- Partenaire Big Blue
- Flyers Van Marcke
- Internet (p. ex. Companeo)
- Reseaux sociaux -> Formation Congress

**Un client qui vous contacte : hot lead**

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espane](http://www.vanmarcke.com/espane)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## Entretien téléphonique

- Obtenir rdv
- Ne pas répondre à des questions concrètes.  
Ex. Choix matériel ou prix, délai,... Je veux d'abord bien définir vos besoins.
- Rassurer le client sur le temps que va prendre le rdv, max 15min
- Dites moi quand vous êtes disponible tous les deux (couple) à la maison

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## Entretien téléphonique

- Premier contact avec le client
- Un entretien téléphonique bien préparé laisse une impression professionnelle.
- Préparez un questionnaire : p. ex. chauffe-eau solaire.
  - Combien de membres compte votre ménage ?
  - Comment chauffez-vous actuellement votre eau chaude sanitaire ?
  - Quel âge a votre appareil actuel ?
  - Toit plat ou incliné ?
  - Revêtement du toit (simples tuiles, ardoises ou asphalte, EPDM ?)
  - Orientation
  - Où comptez-vous installer le chauffe-eau solaire (cave, rez-de-chaussée, 1er étage, grenier) ?

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

<https://vanmarcke.wistia.com/medias/xi23pmgp3w>

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



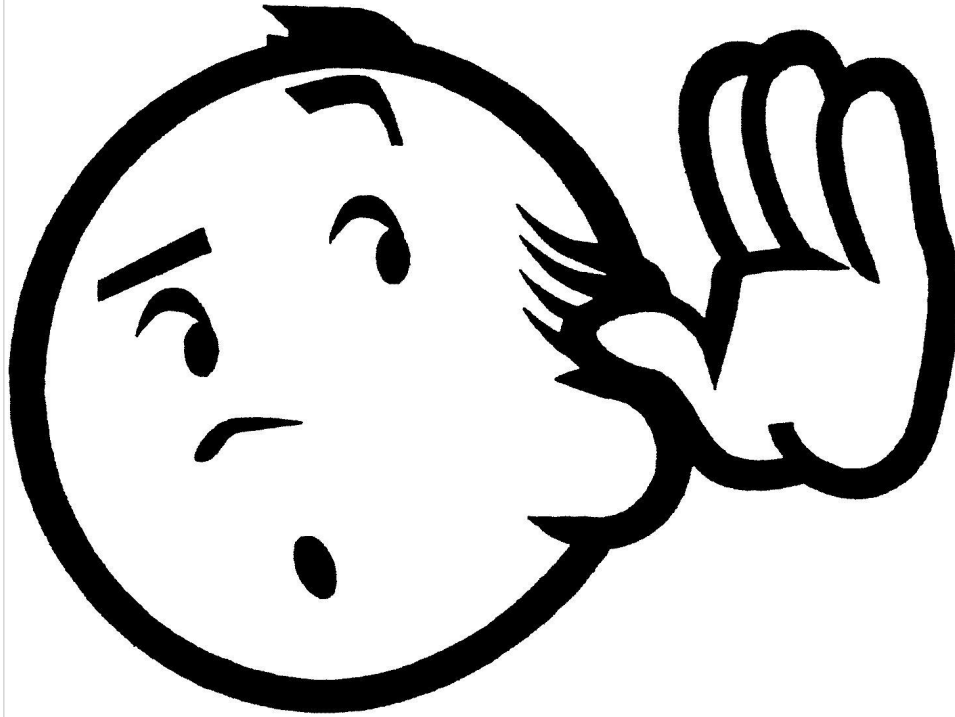
VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

**Entretien commercial**

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge



ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## Analyse

Quid si le médecin vous suit aveuglément ?



ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

<https://vanmarcke.wistia.com/medias/ui01c9te1p>

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## Analyse

- L'entretien commercial commence par une analyse de la situation.
- Posez des questions ouvertes -> Attention
- Laissez parler le client. ( 2/3 du temps)
- Le client se sentira impliqué.
- Le client s'attend à ce que vous lui proposiez une solution adaptée à sa situation.
- X+1

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

<https://vanmarcke.wistia.com/medias/pdxj3jbyp2>

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## Après l'analyse : suggestion d'une solution

- Confiance
- Profiler
- Van Marcke est connu
- Proposez une solution que vous soutenez à 100 %.

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

# Motif d'achat

- Adapter votre solution à la typologie de vos clients
  - Rationnel: Rendement – remplacement d'un chauffe-eau électrique par un ballon thermodynamique : rentabilisation en 4 ans
  - Agisseur: Exclusivité – Une pompe à chaleur et des panneaux solaires : il faut que les voisins voient cela !
  - Relationnel: Sympathie pour le vendeur, souci de l'environnement, p. ex. Chauffe-eau solaire

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## Finalisation

Après l'entretien, soumettez personnellement l'offre (dans les 10 jours max.).

Dans la mesure du possible, remettez directement un prix (flyers).

J'ai élaboré cette offre sur la base de vos informations.

Je pense qu'elle est parfaitement adaptée à vos besoins.

Êtes-vous d'accord ?

En cas de doute : sur quoi avez-vous encore des doutes ? Puis-je clarifier un point ?

J'ai besoin d'y réfléchir. -> À quoi concrètement ?

Je souhaite demander un devis à un autre installateur. Aucun problème. Quand puis-je vous

recontacter ?

Essayez toujours de garder les rênes de l'entretien.

Ils doivent vous faire confiance.

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge



<https://vanmarcke.wistia.com/medias/s76ic7tfg6>

**ESPAÑA**  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge



<https://vanmarcke.wistia.com/medias/ljek22qqe1>

**ESPAÑA**  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge



## Vous êtes trop cher

- Je ne veux pas être le moins cher.
- Qualité
- Longue durée de vie
- Je n'achète moi-même jamais mes produits sur la base du prix le plus bas.

ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

## La vente est finalisée

- Votre travail est la meilleure publicité que vous pouvez faire pour l'entreprise.
- Le client doit garder un bon souvenir de la collaboration.
- Le client assurera le bouche à oreille.
- Finalisez la vente jusqu'au bout. Passez pour fournir des explications claires. P. ex. thermostat.



ESPAÑA  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge

**Bonnes ventes!**

**ESPAÑA**  
VAN MARCKE CONGRESS  
[www.vanmarcke.com/espana](http://www.vanmarcke.com/espana)



VAN MARCKE  
COLLEGE  
Sharing our knowledge