



Négociation en LVE

Chapitre 9 : La prise de contact

1. Les objectifs
2. Mettre tous les atouts de son côté
3. Le processus de la prise de contact

La prise de contact

**On n'a jamais une seconde chance de faire une première
bonne impression**

La prise de contact

- Les objectifs
- Mettre tous les atouts de son côté
- Le processus de la prise de contact

La prise de contact

- **Les objectifs**

La prise de contact

- **Les objectifs**
 - Se présenter sous un aspect favorable
 - Créer un climat de confiance
- **Afin de poursuivre l'entretien ...**

La prise de contact

- Les objectifs
- **Mettre tous les atouts de son côté**

La prise de contact

- **Mettre tous les atouts de son côté :**
 - Arriver à l'heure
 - Les 4 x 20
 - 20 premiers pas
 - 20 premières secondes
 - 20 cm du visage
 - 20 premiers mots

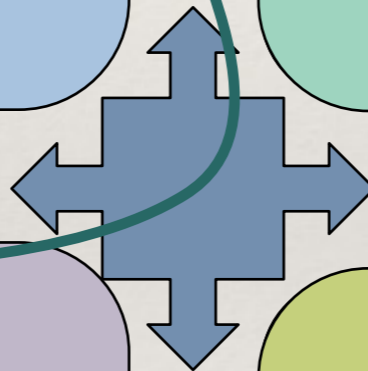
La prise de contact

Importance du lieu de l'entretien
Importance des conditions de l'entretien et de la disponibilité de l'interlocuteur

Ambiance, empathie, culturel
Détermination, prestige, exemplarité
Méthode, compétence, crédibilité, construction, implication

Comportement physique
Poignée de main ? Respect des distances. Carte de visite
Tenue vestimentaire
Visage : sourire, regard

Le ton
Le langage
La voix
Les paroles



La prise de contact

- Les objectifs
- Mettre tous les atouts de son côté
- **Le processus de la prise de contact**

La prise de contact

- **Le processus de la prise de contact**
 - Dire bonjour
 - Se présenter
 - Contrôler son interlocuteur
 - Technique d'accroche
 - Annonce de l'objet de la visite
 - La proposition d'un plan de travail

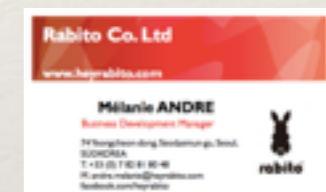
La prise de contact

- **Le processus de la prise de contact**
 - Dire bonjour
 - Se présenter
 - Prénom+Nom+fonction+Société + carte de visite
 - Quelques mots sur la société, sa spécificité
 - Contrôler son interlocuteur
 - Technique d'accroche
 - Annonce de l'objet de la visite
 - La proposition d'un plan de travail



La prise de contact

- **Le processus de la prise de contact**
 - Dire bonjour
 - Se présenter
 - Contrôler son interlocuteur
 - Son identité : M. ou Mme Prénom+Nom
 - Sa fonction
 - Sa qualité de décisionnaire?
 - Technique d'accroche
 - Annonce de l'objet de la visite
 - La proposition d'un plan de travail



La prise de contact

- **Le processus de la prise de contact**
 - Dire bonjour
 - Se présenter
 - Contrôler son interlocuteur
 - Technique d'accroche
 - Prise de contact indirecte : small talks, voire plusieurs RV
 - Prise de contact directe :
 - ♦ sondage (lorsque le client vous a contacté pour un RV)
 - ♦ présentation d'un avantage général (si c'est vous qui l'avez contacté)
 - Annonce de l'objet de la visite
 - La proposition d'un plan de travail



La prise de contact

- **Le processus de la prise de contact**

- Dire bonjour
- Se présenter
- Contrôler son interlocuteur
- Technique d'accroche
- Annonce de l'objet de la visite
 - Faire mutuellement connaissance
 - Connaître vos pratiques et vous communiquer les moyens que nous pouvons mettre à votre disposition
 - ...
- La proposition d'un plan de travail



La prise de contact

- **Le processus de la prise de contact**
 - Dire bonjour
 - Se présenter
 - Contrôler son interlocuteur
 - Technique d'accroche
 - Annonce de l'objet de la visite
 - La proposition d'un plan de travail :
 - « De combien de temps disposons-nous? »
 - « Me permettez-vous de poser quelques questions pour mieux comprendre vos besoins? »
 - « Puis-je prendre des notes? »



La prise de contact



**Le client a une attitude favorable
Le vendeur peut passer à l'étape suivante**