

ADN DE VENTE



DISCIPLINE ÉMOTIONNELLE

Contrôler ses émotions n'est pas toujours facile. Il est certainement plus facile d'en parler que d'exécuter. Quand vous devenez émotionnellement impliqué dans n'importe quelle vente, vous perdez des options, n'écoutez pas adéquatement et donnez le contrôle à vos clients potentiels. Ce cours et les exercices qui y sont présentés ont été spécifiquement conçus pour améliorer votre discipline émotionnelle et vous aider à reprendre le contrôle de vos ventes!

CONTENU

01 INTRODUCTION

02 DIAGNOSTIC

03 LE COMPORTEMENT ACQUIS

04 LES RÉPERCUSSIONS

05 COMPRENDRE VOTRE RÔLE DE VENDEUR

06 INTÉGRATION DU RÔLE

07 AMÉLIORER SA PERCEPTION DE SOI

08 L'EXPÉRIENCE PERSONNELLE

QUIZ APPLICATION RÉSULTAT



01. INTRODUCTION

La discipline émotionnelle est essentielle pour bien réussir dans le domaine de la vente. L'acheteur prend une décision d'achat sur une base émotive, pour ensuite justifier sa décision d'un point de vue rationnel. Ainsi, votre objectif est d'amener votre client potentiel à s'engager émotionnellement dans le processus de vente.

Selon l'analyse transactionnelle, une approche moderne à la psychologie, il existe trois états du « moi » qui dictent le comportement social et la communication. Ces trois états sont les suivants : le parent, l'adulte et l'enfant. Les émotions relèvent de l'état « enfant ».

Par conséquent, si vous, le vendeur, et votre client potentiel, êtes tous deux engagés sur le plan émotionnel dans le processus de vente, deux « enfants » prendront la décision. Cependant, si vos émotions sont impliquées et non celles de l'acheteur potentiel, c'est lui qui dirigera la transaction, et bien souvent dans cette situation la vente ne se conclura pas.

Pour demeurer maîtres du processus de vente, nous ne devons pas laisser nos émotions prendre le dessus.

Le présent cours est précisément conçu pour améliorer votre discipline émotionnelle et vous aidez à demeurer maître du processus de vente. Vous y exécuterez des exercices à cette fin.

Ce cours sur la discipline émotionnelle est en partie fondé sur les travaux de Dave Kurlan, expert en force de vente et auteur de Mindless Selling et de Baseline Selling.



02. DIAGNOSTIC

QUAND

Un manque de discipline émotionnelle se manifeste de manière figurée par une tape dans le front, quand on se dit : « Ah non, je ne peux pas croire que j'ai oublié. J'aurais dû lui demander... ». Il est également évident lorsqu'après une rencontre vous frappez le volant de votre voiture en disant : « Oh, si seulement j'avais... ». Vous pouvez aussi vous apercevoir que vous avez manqué de discipline émotionnelle lorsqu'en raccrochant le téléphone, vous songez à une question que vous auriez dû poser à votre interlocuteur quelques minutes auparavant.

COMMENT

S'engager sur le plan émotionnel, c'est se parler à soi-même. En effet, lorsque vous vous parlez à vous-même, vous n'écoutez pas votre client potentiel. Vous vous écoutez tout simplement. Le fait de vous dire : « J'aimerais avoir fait... » et « J'aurais dû... » vous indique que vous n'exercez pas une discipline émotionnelle. Au fond, vous saviez que vous vouliez poser une question spécifique, sinon vous n'y auriez pas penser plus tard.

LE PROBLÈME

Le problème est que, pour une raison quelconque, vous vous êtes engagé émotionnellement à un certain moment au cours de la discussion et c'est pourquoi, vous étiez incapable de réfléchir librement et clairement. Lorsque cela survient dans un contexte de vente, vous manquerez certaines opportunités. Les vendeurs font bien souvent preuve d'un manque de discipline émotionnelle lorsque leur client potentiel leur envoie leur meilleure balle courbe ou leur objection majeure. Pendant que nous tentons de trouver la meilleure façon de répondre à la question, nous commençons à nous parler à nous-mêmes au lieu de considérer les questions sous-jacentes à l'objection.



03. LE COMPORTEMENT ACQUIS

Il nous est pratiquement tous arrivé, à un moment ou un autre, de nous retrouver sur une scène, dans un stade de football ou sur un terrain de basketball, de donner un concert musical ou vocal quelque part où nous avons un public. Rappelez-vous les instants qui ont précédé l'événement au cours duquel vous deviez livrer une performance. Vous vous souvenez probablement des papillons qui vous nouaient le ventre et du sentiment de malaise et d'incertitude qui vous habitait.

Selon mon entraîneur de hockey, cette sensation témoigne du fait que l'organisme se prépare pour l'événement qui est sur le point d'avoir lieu. J'en étais particulièrement conscient lorsque l'hymne national retentissait tout juste avant nos parties. Nous nous tenions tous debout sur la ligne de but, la main sur le cœur. Alors que le crescendo annonçait la fin de l'hymne, les papillons s'intensifiaient; en fait, ils ressemblaient plus à des wombats qu'à des papillons.

À l'âge adulte, les gens d'affaires éprouvent les mêmes sensations avant d'assister à une réunion importante, de demander une promotion ou d'entamer un processus de vente. Souvent, ce sentiment produit en nous une insécurité et un manque d'assurance. Il est donc essentiel de transformer ce sentiment d'insécurité en excitation et en énergie. Nous devons convertir cette nervosité en la certitude intérieure que nous sommes prêts à donner la réponse appropriée au besoin.



04. LES RÉPERCUSSIONS

L'engagement émotionnel est dangereux, car il vous empêche de poser des questions au moment opportun. Il arrive souvent que les vendeurs se mettent à parler lorsqu'ils sont nerveux ou dès qu'ils s'engagent émotionnellement dans la vente. Ainsi, ils parlent trop et manquent aux règles de base de l'art de la vente. Ils répondent à des questions qu'on ne leur a pas posées et en posent d'autres mais ils ne connaissent pas la réponse.

L'engagement émotionnel est un symptôme d'inquiétude ou de stress. Une façon de surmonter cette épreuve de discipline émotionnelle est de se procurer un cahier, de se créer un journal ou un fichier dans son ordinateur portable pour habituer notre cerveau à s'inquiéter à la même heure chaque jour.

Au cours des deux prochaines semaines, notez quotidiennement, à la même heure, dans votre cahier ou dans votre fichier vos inquiétudes, vos peurs, vos doutes, vos inhibitions, vos facteurs de stress. Consacrez-y quotidiennement 10, 15 ou 30 minutes, en prenant le temps nécessaire pour tout écrire. Si vous planifiez un moment pour exprimer vos inquiétudes, vous libérerez vos pensées de ces problèmes et pourrez réfléchir librement le reste du temps, entre autres pendant vos rencontres de vente.

QUE FAIRE?

Il existe une autre solution pour contrer l'engagement émotionnel : permettez-vous d'exprimer vos pensées à haute voix, mais faites-le avec gentillesse. Lorsque votre client vous envoie une balle courbe au beau milieu d'une rencontre importante, répondez-lui poliment et professionnellement, avec le sourire. Je vous suggère par ailleurs de lire l'ouvrage de Wayne W. Dyer, docteur en psychologie, "Vos zones erronées". Il arrive souvent que nous soyons confus à propos de notre rôle suite à l'échec d'une vente.

Historiquement, dans 70 % des négociations commerciales, aucune vente ne sera conclue. Nous traduisons ces situations par un échec. Si vous manquez de discipline émotionnelle, vous souffrirez du poids de cet échec de la vente et cela impactera votre estime de soi et votre perception par rapport à vous-même.



05. COMPRENDRE VOTRE RÔLE DE VENDEUR

Pour bien comprendre, concentrons-nous sur un rôle différent.

Repensez, par exemple, à votre rôle de cuisinier de tantôt. Il nous est tous arrivé de brûler la dinde, de ne pas faire cuire le poulet suffisamment ou de rater complètement une recette alors que nous concoctions le repas pour notre famille, des amis ou des invités. À ce moment précis, nous nous sommes tous sentis incompetents, mais le lendemain, nous n'entretenions plus ce sentiment. Nous ne sommes pas entrés au bureau en nous disant : « Personne ne m'aime parce que je cuisine mal. »

Il serait en effet ridicule de croire que personne ne veut interagir avec nous parce que nous avons échoué dans notre rôle de cuisinier!

Transposez maintenant cet état d'esprit à un rôle plus important : votre profession. Nous avons tendance à être bouleversé lorsqu'il s'agit de notre travail. C'est pourquoi il est important d'apprendre à isoler nos réactions afin d'observer nos actions et apprendre à mieux jouer notre rôle professionnel et ainsi obtenir un meilleur rendement.

Par exemple : Julia Roberts a remporté un Oscar pour son rôle dans le long métrage "Erin Brockovich" (2000). C'était sans doute une de ses meilleures performances. Elle a pris le temps d'apprendre son texte et d'entrer dans la « peau de son personnage ». Elle a passé six mois auprès de la véritable Erin Brockovich. L'actrice a visité une mine et a pris le temps de connaître les personnes que l'on dépeint dans le film. Au moment où elle fut prête pour le tournage, elle marchait et parlait comme Erin Brockovich, elle lui ressemblait même un peu. Sur le plateau, elle était Erin Brockovich. Toutefois, le soir dans sa chambre, elle n'était pas Erin, mais Julia.

Être vendeur, c'est comme être acteur ou actrice. Votre plateau de tournage est l'environnement en ventes et votre rôle, ou votre tâche, est d'être la personne avec qui votre client potentiel veut tisser un lien, établir une relation et en définitive, avoir confiance.

La faculté de jouer un rôle fait déjà partie de votre travail. Lisez le scénario suivant, vous verrez bien si vous êtes d'accord.

Vous vous levez en retard un jour de travail. Vous vous ruez hors du lit, en vous précipitant sur la cafetière, vous mettez les pieds dans le cadeau-surprise malodorant que votre chien vous a laissé dans la cuisine. Déjà frustré et de mauvaise humeur, vous avez un haut-le-cœur en délogeant le présent de votre chien, d'entre vos orteils. Vous quittez finalement la maison 30 minutes plus tard que prévu, puis (AHH!) la circulation s'interrompt à cause d'un accident comprenant trois voitures. Vous avez 20 minutes de retard supplémentaires.





Une fois que l'embouteillage commence à se terminer, vous vous hâtez, quand (POW!) un pneu crève! Vous vous affairez à changer le pneu, quand Dame Nature se met à vous cracher dessus.

Une fois au travail, vous subissez les regards que vos collègues vous jettent sur votre passage. Vous arrivez à votre bureau, le téléphone sonne. Vous vous laissez tomber dans votre chaise et répondez d'une voix enjouée : « Ici _____. Comment puis-je vous aider? »

Qu'avez-vous réellement envie de dire? Quelque chose comme : « Qu'est-ce que vous voulez? Vous rendez-vous compte de l'horrible journée que je traverse? Si vous n'achetez rien, je ne veux pas vous parler! ».

C'est ce que vous avez envie de dire, mais comme votre emploi est important pour vous et que vos parents vous ont inculqué les bonnes manières, vous ne le ferez pas. Vous faites semblant que tout va bien.

Êtes-vous alors d'accord pour dire que jouer fait en quelque sorte parti de notre rôle? Si nous jouons déjà un peu la comédie, pourquoi ne pas agir comme notre client potentiel le veut et mettre nos émotions en veilleuse? Les émotions ne contribuent pas à la vente, tandis que le fait d'agir selon les désirs de notre client le fait. Devenez un grand acteur ou une grande actrice, et jouez votre rôle!



06. INTÉGRATION DU RÔLE

Changeons de point de vue pour un instant, observons comment notre rôle et son intégration ont des répercussions sur la discipline émotionnelle et sur notre efficacité dans le domaine de la vente.

Prenons Larry Sacalunch en exemple. Larry est un homme typique. Il gagne un salaire moyen et mène une vie ordinaire.

Admettons que Larry Sacalunch travaille dans un atelier de carrosserie où il gagne un salaire moyen et occupe un emploi quelconque. Larry gagne juste assez d'argent pour régler ses factures. Il ne lui reste pas vraiment de surplus à la fin du mois. Parachutons Larry dans un autre pays, sans lui donner d'argent ni de ressources. Qu'advient-il de Larry un an plus tard? Il est fort probable que Larry fasse comme avant : pas grand-chose.

La raison à cela est fort simple, Larry croit agir comme il doit le faire. Autrement dit, son estime de lui et sa perception de lui dictent le rendement obtenu dans son rôle.

Mais si nous envoyons Bill Gates, Oprah Winfrey, Donald Trump, un magnat de la finance ou un super vendeur dans un autre pays sans ressources, sans argent, sans famille ni amis? Où en seraient-ils un an plus tard?

Il y a de fortes chances qu'ils fassent exactement la même chose qu'auparavant, et ce, parce que leur estime et leur perception d'eux guident leur conduite.

Larry fait ce qu'il sait réaliser, ce avec quoi il est à l'aise. Il ne se voit pas connaître un grand succès, c'est pourquoi il ne l'atteint pas.

Au début des années 1920, un psychologue nommé Terman a entrepris une étude menée sur 10 ans. L'objectif de celle-ci était d'observer la vie de 730 hommes, dotés d'un quotient intellectuel de génie. Les résultats ont révélé que 20 % ont connu un grand succès, 20 % aucun succès et que 60 % se situaient dans la moyenne. Les facteurs associés à la réussite ont été étudiés en profondeur. Les résultats suggèrent que les 20 % d'hommes qui n'ont pas connu un grand succès n'avaient pas été exposés à des facteurs gagnants par leurs parents et leur environnement. Autrement dit, l'étude a démontré que nous devenons ce que nous pensons.

Afin d'améliorer votre « performance » dans votre rôle, vous devez améliorer votre façon de penser.



07. AMÉLIORER SA PERCEPTION DE SOI



Améliorer la perception que vous avez de vous est un moyen sûr d'améliorer votre performance. La majorité des formations en vente sont consacrées à la vente elle-même et ne traitent pas de la perception de soi.

Modifier votre façon de penser transforme votre perception de vous-même, et celle-ci se manifestera concrètement. La médiocrité répandue dans le domaine de la vente s'explique par une formation fondée sur le rôle. Pourtant, si vous déployez autant d'efforts pour avoir une meilleure opinion et une meilleure estime de vous-même, votre volume de vente augmentera naturellement.

Vous n'êtes pas né pour être dans la moyenne! Vous êtes sur terre pour jouir d'une vie abondante.



Rehausser son estime de soi est plus facile à dire qu'à réaliser. Au cours de ma première semaine de travail en tant qu'employé d'une entreprise nationale de formation, j'étais à l'extérieur dans le froid, en train de frapper à une porte. Je devais rencontrer le président d'une importante société de marketing.

Je n'oublierai jamais à quel point j'étais nerveux. J'étais sur le point d'exploser. J'avais des wombats, et non des papillons, dans l'estomac.

Tout semblait embrouillé, et en même temps mes gestes étaient au ralenti. Après plus de dix ans, je me rappelle encore la couleur du divan qui se trouvait dans le bureau, de la cravate du président, de son crâne légèrement dégarni et de ses lunettes. Au bout du compte tout s'est bien passé, puisqu'il m'a invité à nouveau et que par la suite j'ai travaillé avec leur département de service à la clientèle.

Je n'oublierai jamais la sensation que j'ai éprouvée en regagnant ma voiture après cette rencontre. J'ai repris mon souffle, j'ai secoué la tête et me suis répété une phrase que mon père m'a dite de nombreuses fois lorsque j'étais petit : « Il met son pantalon une jambe à la fois, tout comme to. »



Pour renchérir cette idée, j'ai ouvert la porte et j'ai piétiné le sol. Depuis, chaque fois que je suis dans une réunion ou que je sors de ma zone de confort, je piétine le sol avec mes pieds. Parfois, je le fais plus silencieusement que d'autres. Ce geste me rappelle que si l'autre parti - mon client potentiel - est un expert dans son domaine, je le suis également dans le mien. Tant qu'on ne peut me priver de ma liberté, je vais survivre. Une seule vente ne peut ni assurer, ni compromettre mon année de travail.

Par cette expérience et bien d'autres, j'ai appris qu'un échec dans notre rôle n'est pas un échec personnel. Tant que vous tirez une leçon de vos échecs, ils deviennent une expérience positive. C'est dur sur le coup, mais c'est bon pour nous. C'est grâce à eux que nous, êtres humains, apprenons.

08. L'EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Ce concept de ségrégation des rôles vous sera également utile dans votre vie personnelle. Comme son mari allait recevoir une récompense lors du gala de son entreprise, ma sœur avait besoin d'une nouvelle robe. Je lui ai donc proposé de la retrouver au centre commercial après le travail pour veiller sur ses deux jeunes enfants et jouer avec eux à « Comment trouvez-vous cette robe? ». Environ trois heures et cent robes plus tard, ma sœur n'avait toujours pas trouvé la robe de choix. Elle était déçue, et les enfants avaient faim. Nous avons donc décidé d'aller manger à l'aire de restauration.

Une fois les enfants rassasiés et leur glycémie restaurée, nous avons décidé d'accélérer l'expédition de magasinage. En passant devant la vitrine du grand magasin La Baie, une enseigne a attiré mon attention : les bottes étaient en solde. « Oh!, me suis-je exclamé, j'ai un chèque-cadeau. Peut-on aller voir s'il y a quelque chose à ma taille? »

On aurait cru que j'avais giflé ma sœur au visage en l'entendant répondre, « Vas-y! J'aurais dû savoir que tout tournerait autour de toi aujourd'hui. Tout tourne toujours autour de toi. Je me demande même si tu m'as déjà aidée pour quoi que soit! »

J'en étais déconcertée, c'est le moins qu'on puisse dire!

J'ai réfléchi un moment pour considérer les options qui s'offraient à moi. La première : je pouvais me défendre. J'étais justement en train de l'aider!

Mais c'était un moment de vérité - les projecteurs étaient allumés! J'avais offert de l'accompagner dans son importante quête pour une robe. J'ai donc opté pour la deuxième option, je me suis excusée pour mon manque de soutien et nous avons continué notre chemin.

Le point à retenir est le suivant : j'ai presque failli à mon rôle de sœur offrant son soutien. Mais je n'ai pas agi comme une mauvaise personne (juste une personne munie d'un chèque-cadeau à la recherche de soldes). J'ai donc choisi de ne pas me laisser atteindre personnellement, ni de laisser la situation dégénérer en conflit. J'ai séparé mon rôle de mon identité, en me rassurant quant au fait que je suis une bonne personne et une bonne tante, mais que mon rôle de sœur me dictait d'agir autrement dans cette situation précise.



EXERCICES

Consultez l'onglet "ressources additionnelles" pour compléter les exercices.

Ces exercices vous permettent de valider vos connaissances sur et de mettre en application les concepts de discipline émotionnelle.

Chaque exercice devraient vous prendre entre 15 et 30 minutes à compléter.

Attention : si vous interrompez les exercices, vous devrez le recommencer lors de votre prochaine tentative.