

Conclure la vente

Conclure la vente

La **conclusion de la vente** est l'étape où le vendeur obtient l'accord du client. Son objectif est de finaliser la vente **sans forcer la décision** et en rassurant le client.

La **conclusion de la vente** est l'étape où le vendeur obtient l'accord du client. Son objectif est de finaliser la vente **sans forcer la décision** et en rassurant le client.

Définition

Définition

- ✓ Repérer les signaux d'achat.
- ✓ Choisir le bon moment pour conclure.
- ✓ Rassurer le client.
- ✓ Utiliser une technique de conclusion adaptée.
- ✓ Respecter le choix du client.
- ✗ Ne jamais mettre le client sous pression.

- ✓ Repérer les signaux d'achat.
- ✓ Choisir le bon moment pour conclure.
- ✓ Rassurer le client.
- ✓ Utiliser une technique de conclusion adaptée.
- ✓ Respecter le choix du client.
- ✗ Ne jamais mettre le client sous pression.

Les bonnes pratiques

Les bonnes pratiques

Avant de conclure, le vendeur vérifie que le client est prêt à acheter.

Avant de conclure, le vendeur vérifie que le client est prêt à acheter.

✓ Signaux positifs :

- Manipule le produit. / Pose des questions d'utilisation.
- Sourit ou hoche la tête. / Se projette avec le produit.

✗ Signaux négatifs :

- Bras croisés. / Sourcils froncés.
- Hésitations. / Demande à réfléchir ou cherche à être rassuré.

✓ Signaux positifs :

- Manipule le produit. / Pose des questions d'utilisation.
- Sourit ou hoche la tête. / Se projette avec le produit.

✗ Signaux négatifs :

- Bras croisés. / Sourcils froncés.
- Hésitations. / Demande à réfléchir ou cherche à être rassuré.

Les signaux d'achat

Les signaux d'achat

🎯 Conclusion directe

Demander simplement l'accord du client.

Ex. : « *Souhaitez-vous l'emporter ?* »

🔄 Conclusion alternative

Laisser le choix entre deux propositions.

Ex. : « *Le modèle noir ou le bleu ?* »

🎁 Conclusion "avantage en plus"

Proposer un avantage complémentaire.

Ex. : « *Vous bénéficiez aujourd'hui d'une remise de 10 %.* »

🐻 Conclusion "peau de l'ours"

Agir comme si la décision était prise.

Ex. : « *Je vous prépare un emballage cadeau ?* »



🎯 Conclusion directe

Demander simplement l'accord du client.

Ex. : « *Souhaitez-vous l'emporter ?* »

🔄 Conclusion alternative

Laisser le choix entre deux propositions.

Ex. : « *Le modèle noir ou le bleu ?* »

🎁 Conclusion "avantage en plus"

Proposer un avantage complémentaire.

Ex. : « *Vous bénéficiez aujourd'hui d'une remise de 10 %.* »

🐻 Conclusion "peau de l'ours"

Agir comme si la décision était prise.

Ex. : « *Je vous prépare un emballage cadeau ?* »



Les techniques de conclusion

Les techniques de conclusion