

AUDIT COMMERCIAL



Mr. Thomas Sample

1/01/0001
Personnel &
Confidentiel

AMORCE ET COMMUNICATION

Le style introductif de M. Thomas Sample combine la gentillesse et la persuasion assurée. Son approche initiale est généralement bien organisée et tend à suivre un canevas. L'intérêt spontané qu'il porte aux autres suggère qu'il consacre un certain temps à apprendre à connaître le prospect. Il est peu probable qu'il essaye de déceler des besoins éventuels avant que la relation qu'il a instaurée lui semble suffisante. Etant donné qu'il s'agit d'une personne sincère par nature, il est souvent à même de susciter un sentiment précoce de confiance chez le prospect. L'amorce de M. Thomas Sample peut parfois être un peu longue et axée sur les procédures. C'est pourquoi il devrait prendre garde à ne pas provoquer un sentiment d'impatience chez les individus plus directs et veiller à ne jamais outrepasser les contraintes de temps. Il dispose d'une bonne dose de persévérance et ne lâche pas prise, même face à un prospect indifférent. Dans certains cas, toutefois, il pourrait paraître peu souple et ne pas toujours percevoir la nécessité de modifier son modèle d'approche afin de l'adapter aux circonstances.

Le style de communication de M. Thomas Sample est chaleureux, expressif et, bien qu'il soit énergique, il est peu probable qu'on le considère comme agressif. En résumé, tout porte à croire que M. Thomas Sample est parfaitement apte à l'amorce.

CONCLUSION

En matière de conclusion, l'approche de M. Thomas Sample est à la fois assurée, patiente et persévérante. Il essaye habituellement de conclure dès la première entrevue, du moins s'il estime qu'il est possible de le faire sans porter atteinte à la relation avec le prospect. Il peut toutefois se contenter d'une perspective à plus long terme et renoncer à sa position dans le but de préserver la possibilité d'avoir un second contact. M. Thomas Sample pourrait éprouver des difficultés à affronter des objections énoncées avec force, adoptant souvent une position défensive plutôt que d'essayer de nuancer leur motivation sous-jacente. Il importe également qu'il garde à l'esprit qu'une objection n'est pas synonyme de refus et qu'elle peut souvent précéder une commande. M. Thomas Sample n'est pas réellement apte à conclure lors de premiers contacts mais il est probable qu'avec

le temps, il s'avère être supérieur à la moyenne en la matière.

SUIVI DE LA CLIENTELE

Le service est généralement considéré comme un atout assez sérieux parmi les aptitudes à la vente de M. Thomas Sample. Il travaille habituellement en fonction d'un modèle de suivi bien organisé et contacte régulièrement ses clients, qu'ils soient anciens ou nouveaux. Dans certains cas, ses préférences personnelles pourraient influencer sur la fréquence de ses contacts mais celle-ci devrait être fondée sur les besoins et sur le potentiel des clients pour l'essentiel. Son besoin de préserver ses relations aboutit à une tendance à prendre le parti du client dans le cadre de conflits client/fournisseur. Le fait qu'il se soucie sincèrement du bien-être de ses clients aboutit toutefois, dans la plupart des cas, à une augmentation des ventes et à la fidélité à l'égard du fournisseur.

PRESENTATION

Le style de présentation de M. Thomas Sample s'apparente semble-t-il à celui du conférencier intègre. Son approche est généralement bien organisée, proche du ton de la conversation et, s'il a eu le temps de se préparer, confiante. Elle pourrait toutefois être assez procédurière et manquer d'une petite touche de spontanéité. Il est important qu'il dispose du temps adéquat pour se préparer car le manque de temps pourrait se traduire par une perte manifeste de confiance. Quoi qu'il en soit, les présentations de M. Thomas Sample sont dans l'ensemble assez informatives et agréables pour susciter et maintenir l'intérêt de la plupart des gens. C'est pourquoi il est probable qu'on puisse considérer M. Thomas Sample comme quelqu'un de compétent en matière de présentation.

ADMINISTRATION

On perçoit généralement M. Thomas Sample comme un bon gestionnaire des ventes. Il tend à respecter les procédures administratives et à suivre les tâches jusqu'à leur conclusion. Dans certaines circonstances, toutefois, il pourrait négliger de petits détails. Etant donné qu'il est particulièrement axé sur le service aux clients, il estime souvent que l'administration devrait être un prolongement naturel de ce service. C'est pourquoi il pourrait s'opposer à et même contourner des procédures qui ne rencontreraient pas ces attentes à son avis. Il n'en reste pas moins qu'en temps normal, il assume avec compétence la plupart des impératifs administratifs.

Cette évaluation ne porte que sur les caractéristiques comportementales en situation professionnelle et doit toujours aller de paire avec un entretien structuré. La réussite de la personne dans la fonction dépendra également d'une évaluation en profondeur de son intelligence, de son niveau d'études, de son expérience, de ses connaissances et de ses compétences.