

GUIDE D'ENTRETIEN VENTE



Mr. Thomas Sample

1/01/0001
Personnel &
Confidentiel

TERMES DESCRIPTIFS

Persévérant, fiable, travailleur, sûr de soi, volontaire, obstinément indépendant, aimable, persuasif, esprit d'initiative, attentif, communicatif, équilibré, sincère, réfléchi, parfois inflexible.

PROFIL VENTE

C'est dans la vente discrète ou le suivi des clients que M. Thomas Sample devrait se montrer le plus performant.

Dans une fonction de vente directe et rapide, M. Thomas Sample pourrait révéler certaines insuffisances. Il éprouve en effet un profond besoin de sécurité et de structure et pourrait éprouver des difficultés dans des situations caractérisées par la variété et le changement. Cet homme relativement entreprenant et déterminé pourrait néanmoins avoir tendance à céder face à des gens plus agressifs que lui dans le but de préserver le climat amical et d'éviter les conflits. Il pourrait consacrer trop de temps à la préparation et faire preuve d'inflexibilité. Il semble préférer qu'on lui ouvre les portes plutôt que d'avoir à démarcher et n'est peut-être pas toujours prompt à relever les signes d'une volonté d'achat ou à répondre aux objections. Il semble apte à engager le contact avec le client, mais a tendance à fonder ses relations sur la sincérité et sur le long terme. Il pourrait aussi avoir du mal à conclure la vente, préférant s'appuyer sur sa présentation et sa connaissance du produit plutôt que de solliciter le client en vue d'obtenir une commande.

Il serait bon d'évaluer attentivement les points faibles de M. Thomas Sample. Son profil le destine en effet à la vente discrète ou au suivi du client plutôt qu'à une forme de vente directe ou rapide. Il pourrait en effet se trouver mal à l'aise - voire connaître l'échec - dans un rôle de vendeur agressif.

CONSEILS POUR L'ENTRETIEN

Commencez l'entretien de manière assez détendue afin de permettre à M.

Thomas Sample de se sentir à l'aise. Concentrez-vous, à ce stade, sur sa faculté de communiquer de manière générale et son aptitude à enthousiasmer et convaincre. Par la suite, mettez-le progressivement sous pression et voyez s'il est en mesure de faire face à des gens plus déterminés. Arrive-t-il à maîtriser l'agressivité des autres ou a-t-il tendance à céder pour éviter le rejet ou l'affrontement?

QUESTIONNAIRE

Nous vous conseillons d'utiliser vos techniques habituelles pour évaluer le CV, les études, l'expérience, les connaissances ou tout autre aspect important propre à votre société. Les questions qui suivent ont été conçues pour vous permettre d'évaluer les éventuels points faibles de M. Thomas Sample dans la fonction envisagée pour lui. Nous vous conseillons de poser toutes les questions.

But des questions - M. Thomas Sample est-il en mesure d'avoir suffisamment d'idées neuves et originales pour être un gagnant?

Si le portier d'une société vous empêchait d'obtenir un rendez-vous avec le patron, comment feriez-vous pour contourner cet obstacle?

Que savez-vous de la technique permettant d'obtenir un rendez-vous par téléphone?

Si vous ne parveniez pas à obtenir un rendez-vous, à partir de quel moment envisageriez-vous d'envoyer un dossier?

Pensez-vous qu'il soit indispensable de se montrer déterminé au téléphone pour obtenir un rendez-vous?

Pouvez-vous m'expliquer ce qui vous le fait croire?

Remarques:

But des questions - M. Thomas Sample peut-il modifier son comportement afin de s'adapter aux autres, et sa crainte d'être rejeté pourrait-elle faire obstacle au résultat?

Que ressentez-vous lorsque vous traitez avec un client impassible, sans réaction?

Comment faites-vous pour établir rapidement un contact avec ce genre de personnes?

Adoptez-vous une autre attitude avec ce genre de personnes?

Si oui, que faites-vous dans un tel cas?

Qu'en est-il face à un client extrêmement agressif? Que ressentez-vous?

Avez-vous parfois le sentiment d'être rejeté?

Si oui, comment surmontez-vous ce sentiment?

Vous est-il arrivé d'être démotivé par votre patron?

Si oui, décrivez-moi cette personne.

Remarques:

But des questions - M. Thomas Sample est-il conscient de ce qui se passe autour de lui et est-il capable de réagir rapidement aux objections?

Est-il important pour un vendeur de fournir un maximum de données et d'informations à ses prospects?

Pensez-vous que tous les prospects aiment avoir un maximum de données?

A partir de quel moment les données fournies risquent-elles de susciter des objections?

Pour vous, qu'est-ce qu'une objection sincère et une fausse objection?

Citez-moi deux cas où vous avez relevé une fausse objection.

Comment pouviez-vous être certain d'avoir raison?

Remarques:

But des questions - M. Thomas Sample pense-t-il avoir toujours raison, ou peut-il admettre qu'il a aussi ses points faibles?

Citez-moi un cas où, pour un problème lié au travail, on vous a fait des reproches que vous estimez injustifiés.

Qu'avez-vous fait alors?

Vous arrive-t-il de faire des erreurs?

Citez-moi un ou deux cas où vous avez eu le sentiment d'avoir commis une erreur dans votre emploi actuel ou antérieur.

Quelle a été la réaction de votre patron?

Qu'attendez-vous d'un patron?

Pensez-vous que je répondrais à ces critères?

Remarques:

CONSEILS D'UTILISATION

Ces questions ont été élaborées afin d'être utilisées au début de l'entrevue. Des informations complémentaires utiles peuvent être obtenues via le rapport "Forces & Limites".

Si M. Thomas Sample est sélectionné à la suite de l'entretien, nous vous recommandons vivement de générer son Analyse du Profil Personnel (APP). Celle-ci vous donnera des informations concernant le comportement sous pression de M. Thomas Sample, la présence éventuelle de frustrations ou de stress, ses motivations et le supérieur hiérarchique qui lui convient le mieux.