

GUIDE D'ENTRETIEN VENTE

PERSONNEL & CONFIDENTIEL

M. Thomas Sample

	I	II	III
D	7	5	2
I	4	3	1
S	8	6	2
C	4	8	-4

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 du client que M. Sample devrait se montrer le plus performant.

Ses faiblesses potentielles en termes de vente ont trait à la peur de l'insécurité, du rejet et de l'échec qu'il éprouve au fond de lui-même. M. Sample semble agir avec une certaine lenteur et risque de céder beaucoup trop facilement face à des gens plus déterminés. Par ailleurs, il semble trop attaché aux détails, et ses présentations risquent de devenir ennuyeuses et répétitives. Si la prise de contact avec le client semble à sa portée, il a néanmoins tendance à mettre un certains temps à établir des relations sincères et durables. De même, la conclusion d'une affaire pourrait être problématique, dans la mesure où il préfère vendre sur base de sa présentation et de sa connaissance du produit, plutôt que de solliciter le client.

Une attention particulière devrait être accordée, au cours de l'entretien, à l'évaluation des points faibles de M. Sample, son profil étant plus adapté à la vente discrète et au suivi du client qu'à une fonction de vente directe ou à grande mobilité. Dans la vente agressive, il risque d'éprouver des difficultés et de connaître l'échec.

CONSEILS POUR L'ENTRETIEN

Commencez l'entretien de manière assez détendue, de façon à amener M. Sample à s'exprimer. Voyez comment il s'en sort dans ses contacts avec les gens, en particulier sur le plan de l'enthousiasme et de la persuasion. Mettez-le ensuite progressivement sous pression afin d'évaluer son attitude face à des gens plus déterminés. Est-il capable de maîtriser les comportements agressifs, ou est-il enclin à lâcher prise 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. Sample dans la fonction envisagée pour lui. Nous vous conseillons de poser toutes les questions.

But des questions - M. 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. 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. 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. 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. 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. Sample, la présence éventuelle de frustrations ou de stress, ses motivations et le supérieur hiérarchique qui lui convient le mieux.