

## LES FICHES CONSEILS

### LA DECOUVERTE PSYCHOLOGIQUE

C'est la phase connaître/comprendre! Elle consiste à découvrir votre interlocuteur au niveau des aspects psychologiques, de ses principales motivations, de sa mentalité! Puis à analyser ce qu'il exprime pour adapter votre objectif et votre discours en fonction de sa problématique, de sa personnalité! Il s'agit donc de découvrir quels sont les avantages de votre offre qui pourrait l'intéresser! Votre acheteur n'achète pas un produit, mais une solution à son problème!

#### CONSEIL N°1: Décodez les principales motivations!

Il est évident que vos clients achètent en fonction d'éléments subjectifs! Soyez à l'écoute, c'est dans les propos de vos interlocuteurs que vous découvrirez leurs principales motivations d'achat! Apprenez à les repérer, à partir d'une grille de décodage! Les principales motivations peuvent être:

- **Sympathie:** Le fait de faire plaisir, d'acheter un produit sympa, à un vendeur sympathique!...
- **Orgueil:** Pouvoir, Puissance, Paraître! Le fait de se différencier! D'avoir un produit unique, exclusif! Le fait de dépasser les autres!
- **Nouveauté:** La recherche de l'insolite, des derniers perfectionnements! Le dernier petit détail!
- **Commodité:** Les aspects simples, pratiques, fonctionnels! Votre acheteur n'a pas envie de se fatiguer ni matériellement, ni intellectuellement!
- **Argent:** Le fait de ne pas dépenser trop d'argent, de réaliser des économies, d'obtenir des conditions intéressantes! Mais également le fait d'en avoir pour son argent!
- **Sécurité:** Il s'agit pour un acheteur de ne pas se tromper dans ses achats! D'avoir des produits testés, solides, éprouvés, homologués! Les notions de SAV, de garanties,...!

#### CONSEIL N°2: Avec qui vous négociez? Quelle est la mentalité de votre acheteur?

Observation et écoute vous permettront de repérer la mentalité de vos acheteurs! Il est possible de classer ceux ci en fonction de trois typologie:

- **Mentalité de repli:** Vos acheteurs sont plus repliés sur le passé que tournés vers l'avenir! Cela se traduit par une grande fidélité aux fournisseurs existants, une prise de décision longue, avec une minimisation des risques! L'argumentation devra être sécurisante!
- **Mentalité impérialiste:** Mentalité de conquête, de pouvoir, sans aucun parti pris ni affectif ni émotionnel! L'objectif étant de faire des affaires, du "Business"! C'est une mentalité en voie de disparition, mais "protégée"! Prise de décision rapide avec prise de risque importante, à condition que cela puisse servir leurs propres intérêts! Motivation dominante: Orgueil!
- **Mentalité de progrès:** Acheteurs tournés vers l'avenir, qui ont intégrés les notions nécessité de changements, d'évolutions! Mentalité d'ouverture, de dialogue, adepte du compromis et de la délégation de pouvoir! Prise de décision relativement longue, après obtention d'un consensus! Motivations dominantes: Nouveauté, Sympathie,...

#### OBJECTIFS

Développement, Efficacité Commerciale, Formations  
michel.lotigie@wanadoo.fr .04.73.89.49.31/06.07.27.70.67. www.objectifs.net

### CONSEIL N°3: Adaptez vous à son style !

Vos acheteurs peuvent être plus ou moins centrés sur: le produit, eux mêmes ou encore vers vous! Ce qui permet de détecter certains styles significatifs!

- **L'acheteur Technicien:** Centré sur le produit, sensibles aux aspects quantifiables du produit! Attache de l'importance à l'efficacité technique et à la nouveauté!
- **L'acheteur Dévot:** Fait une confiance aveugle au vendeur car il est bien souvent dépassé par le produit!
- **L'acheteur Brio:** C'est lui qui compte! Il achète pour se faire valoir!
- **L'acheteur Complice:** C'est un joueur! Il joue volontiers sur les points communs qu'il peut avoir avec vous! Recherche une bonne communication interpersonnelle!
- **L'acheteur Profiteur:** Manipulateur dont la stratégie consiste à connaître le fournisseur pour en tirer un maximum d'avantages!
- **L'acheteur Impulsion:** Demande beaucoup et donne peu d'informations sur lui même! L'achat est souvent impulsif!
- **L'acheteur Développement:** Attentif au vendeur qu'il respecte, au produit présenté, conscient de ses besoins! Communique aisément, vérifiera systématiquement avant de négocier!

### OBJECTIFS

Développement, Efficacité Commerciale, Formations  
michel.lotigie@wanadoo.fr .04.73.89.49.31/06.07.27.70.67. [www.objectifs.net](http://www.objectifs.net)