

La négo dans un point de vente, la règle des 4 x 20



La crise aidant, les consommateurs sont de plus en plus exigeants sur les tarifs, et la multiplication des politiques de "remises", de "prix cassés" et autres "promotions exceptionnelles" les incitent à négocier les prix.

Parmi les éléments qui vont conditionner le l'attitude du consommateur, votre apparence et votre image seront prépondérants. Et lorsqu'on sait qu'un consommateur vous juge en quelques secondes sur vos premiers gestes, il est fondamental d'adopter immédiatement la bonne attitude que l'on dénomme la "règle des 4 x 20"

La règle des 4 x 20 :

1/ Les 20 premières secondes

Elles conditionnent toute la négociation. C'est sur cette première impression que **le prospect vous jugera**

Bien entendu, la négo ne se limite pas à ces 20 secondes, mais si votre entrée est mal perçue, **vous partez avec un lourd handicap**

. Première chose à faire donc, vous assurez que votre « apparence » est en adéquation avec le type de client que vous adressez et que votre présentation est soignée.

On estime en effet que **le jugement que l'on a d'un individu se base à 80% sur la voix ou le visuel**

. En fait, il vous faut attirer la sympathie du prospect. Pour y parvenir, concentrez-vous sur votre démarche et votre attitude : ayez l'air sûr de vous. Adoptez toutefois de préférence un **comportement mesuré plutôt**

qu'une attitude faussement à l'aise

: vous n'êtes pas en terrain conquis, **c'est le prospect qui décide.**

2/ Les 20 premiers gestes

Commencez par saluer votre interlocuteur en lui tendant une main ferme, sans excès.

Une remarque pour ceux qui ont les mains moites : pensez à les essuyer. Plus généralement, tâchez d'avoir des gestes d'ouverture,

de vous montrer disponible dans votre attitude

: évitez par exemple de croiser les bras ou les jambes. Ces attitudes sont clairement considérées comme des signes de rigidité et de difficulté à aller vers les autres. Par ailleurs, vos gestes doivent être en phase avec ce que vous dites et ce que vous dégagez.

3/ Les 20 premiers mots

Saluez votre interlocuteur d'un « Bonjour Monsieur ! » ou « Bonjour Madame ! ». **Attention à votre voix : elle doit être à la fois assurée, claire et douce**

. Pensez aussi à bien articuler : il n'y a rien de plus crispant qu'un vendeur qui s'exprime de façon inintelligible. Dans le même esprit, assurez-vous à ce que votre vocabulaire soit positif et accessible.

Notez aussi qu'en laissant parler le futur client, vous gagnez du temps pour réfléchir à ce que vous direz ensuite.

4/ Les 20 premiers centimètres

Vous devez vous concentrer sur le visage de votre interlocuteur. C'est là que tout se joue, au niveau de ses yeux. Votre devoir :

le regarder bien en face, avec un sourire franc et direct

Et si vous êtes mal à l'aise, regarder ses sourcils... L'objectif principal étant de vous montrer attentif à votre futur client.

En vidéo, l'exemple à ne pas suivre :