

« Vivre c'est vendre. Parce que vendre c'est vivre intensément.
Nous sommes tous des vendeurs, car nous passons
notre temps à vendre quelque chose :
à nous-mêmes d'abord, à nos proches, à nos clients.
Vendre c'est communiquer, respecter et aider l'autre »

JEAN-MARC CHAPUT « VIVRE C'EST VENDRE »

Avant-propos

L'ouvrage que vous avez entre les mains n'est pas un manuel de vente. Ce que nous vous proposons plutôt est une aventure au pays de l'excellence dans la vente...

Ayant tous deux travaillé antérieurement dans le domaine de la vente, nous admirons ces vendeurs qui ont la touche magique et pour qui tout leur sourit. Vous savez, ceux qui peuvent vendre des réfrigérateurs à des Esquimaux ! Comme deux explorateurs avides de grands espaces à découvrir, nous voulions percer le secret du succès des vendeurs qui concluent à tout coup une vente.

Pour ce faire, nous avons réalisé une série d'entrevues avec ces prestidigitateurs de la vente pour mettre au jour cette touche magique qu'est l'art de conclure une vente. Dans ce livre, nous vous partageons le fruit de notre découverte... la qualité d'être de gens authentiques, intègres et fascinants.

En fait, s'intéresser à l'art de conclure une vente c'est d'une part aborder le processus de vente dans une perspective relationnelle, où le regard est porté sur la dynamique du rapport^{1*} entre un vendeur et un client potentiel. C'est d'autre part se questionner pour comprendre les processus internes du vendeur ; de quelle façon un vendeur d'excellence se distingue-t-il quant à son savoir-faire et son savoir-être ?

1. Une définition des termes suivis d'un astérisque est proposée dans le glossaire en fin d'ouvrage. L'astérisque n'est présent qu'à la première occurrence de ces termes.

Cette exploration des compétences multiples et de la qualité d'être s'effectuera à la lumière de la programmation neuro-linguistique (PNL), qui est une approche générative du changement.

L'art de conclure une vente

Vous trouverez dans ce livre ce qui est commun à ces modèles* d'excellence dans l'art de conclure une vente afin que vous puissiez en tirer les enseignements qui s'imposent.

Cet ouvrage vous invite à une démarche exploratoire d'une nouvelle approche de causes à effets entre vos croyance* et les résultats sur le terrain. L'idée est de développer une façon de penser et de ressentir qui supportera les connaissances pratiques que vous aurez acquises à la lecture de ce livre.

Au-delà des techniques qui seront exposées dans cet ouvrage, la modélisation* de ces professionnels donne accès à l'esprit du vendeur d'excellence et permet d'acquérir les qualités d'être qui sous-tendent l'habileté de ces individus dans l'art de conclure une vente. Car l'utilité de la modélisation en PNL est de pouvoir effectuer le transfert de ces habiletés d'excellence. Lors de coachings avec des clients qui voulaient s'améliorer dans l'art de conclure une vente, nous avons vu à quel point leur critère* de réussite, leur état émotif et leurs stratégies* différaient souvent grandement de ceux de nos modèles. Grâce au transfert des habiletés d'excellence de ces modèles à nos clients, ils ont acquis un nouvel état d'esprit les propulsant sur la voie de la réussite.

En plus du modèle d'excellence qui y est présenté, ce livre vous permettra d'intégrer concrètement à votre boîte à outils de professionnel des techniques éprouvées de la PNL, illustrées d'exemples tirés du vécu de nos modèles, d'exercices et de questionnaires contextualisés qui vous permettront de les découvrir et de les assimiler par vous-même.

Ce livre peut donc vous être utile de plusieurs façons. Si vous désirez choisir et créer la vie professionnelle et personnelle que vous voulez pour vous-même, en devenir pleinement l'auteur et l'acteur, alors sans plus tarder entrez dans le monde de l'excellence que vous propose cet ouvrage.

Introduction

Qu'est-ce que l'art de conclure une vente avec les outils de la PNL ?

Si vous êtes, comme nous, avide de connaître le secret du succès des vendeurs de carrière, alors la lecture de cet ouvrage réalisé dans l'esprit de la programmation neuro-linguistique (PNL) vous sera profitable. La PNL se présente comme le mode d'emploi du cerveau et un modèle de communication efficace.

Aujourd'hui largement répandue dans le milieu des affaires, le sport de haut niveau, dans les soins de santé et le monde de l'éducation, la PNL fournit différentes techniques pour mieux se connaître, communiquer et négocier, apprendre et évoluer, diriger et se diriger ; autant de processus et d'apprentissages que chacun de nous peut intégrer grâce à la pratique de la PNL, véritable « mode d'emploi » du cerveau.

Elle s'articule à partir de trois composantes qui organisent l'expérience humaine subjective.

Programmation : toute l'expérience de vie depuis la naissance sert de point de référence pour construire un modèle du monde, des stratégies qui sont des programmes de fonctionnement pour penser, interpréter, analyser, ressentir et s'adapter à sa carte du monde*. Ces programmes varient selon les circonstances et les personnes et deviennent des automatismes exécutés par l'inconscient.

Neuro : la capacité de programmer repose sur l'activité neurologique et sensorielle. L'expérience humaine s'organise à partir de nos interfaces entre le monde extérieur et de notre cybernétique cérébrale interne, soit les perceptions (la vue, l'ouïe, le toucher, l'odorat, le goût).

Linguistique : les schémas du langage verbal et non verbal reflètent la façon d'organiser en surface l'interprétation de notre expérience subjective* profonde.

La PNL est un processus éducatif d'apprentissage

«... Quand nous avons mis au point l'expression programmation neuro-linguistique, beaucoup nous ont dit : ça fait un peu contrôle du cerveau, comme si c'était mal. J'ai répondu : oui, bien sûr, si vous ne commencez pas à contrôler et à utiliser votre propre cerveau, vous laisserez le hasard décider pour vous... En fait, nous mettons au point des moyens d'apprendre aux gens à utiliser leur cerveau »

RICHARD BANDLER, COFONDATEUR DE LA PNL

Apprendre à utiliser son cerveau signifie apprendre des stratégies efficaces dans différents contextes de vie pour obtenir des résultats concrets et prévisibles vers l'atteinte de ses objectifs*. C'est aussi prendre conscience de notre être en interaction avec son environnement*, tenir compte des comportements* et capacités* que nous démontrons, ainsi que des croyances et des valeurs qui nous guident.

La PNL s'est donc intéressée à étudier, à mettre au jour les savoir-être et savoir-faire des personnes ayant du succès dans un domaine particulier en tirant profit de leurs compétences. La réussite n'est pas le fruit du hasard, mais elle est le résultat d'actions posées rigoureusement et soutenues par une détermination infaillible.

C'est pourquoi selon John Grinder, un des cofondateurs de la PNL, « la PNL est une modélisation de l'excellence ».

L'objectif de la PNL est de créer des modèles d'excellence du comportement humain. Par une analyse rigoureuse, elle cherche à mettre en valeur l'expérience humaine efficace pour la reproduire, c'est-à-dire de modéliser des comportements et les processus cognitifs qui les sous-tendent.

La modélisation consiste à découvrir comment le cerveau (neuro) opère en analysant les schémas du langage verbal et non verbal (linguistique) comme références. Les résultats de cette analyse sont ensuite exprimés en stratégies ou programmes organisés étape par étape (programmation), et que l'on peut utiliser pour transférer la compétence à d'autres personnes.

La modélisation, alors, est le processus d'identifier et de décrire de façon utile les patterns* qui font partie d'une habileté. Une fois que nous connaissons ces patterns, nous pouvons nous les approprier et commencer à manifester concrètement cette habileté.

Modéliser l'excellence c'est ouvrir les portes de la réussite. Et la réussite dans la vente n'est-ce pas l'art de la conclure ? Modéliser des vendeurs d'excellence dans cette étape précise de la démarche de la vente, c'est avoir pleinement accès à ce savoir-faire et savoir-être convoités pour la conclure à tout coup.

La modélisation générative de vendeurs efficaces, effectuée selon la méthodologie de David Gordon et Graham Dawes vous offre une vue d'ensemble des croyances, émotions* et stratégies essentielles pour exceller dans votre domaine.

Dites-vous que non seulement elle vous permettra de connaître et de reproduire des stratégies d'excellence, mais également qu'elle vous permettra de fonctionner au meilleur de vos compétences et de donner le meilleur de vous-même. En effet, elle vous inspirera le choix d'émotions et de croyances qui changera vos comportements et vos habitudes limitatives, surmultipliant de ce fait vos résultats.

Comme le souligne David Gordon, « de la même façon dont une carte routière ne décrit pas les lampadaires au bord de la route, un modèle en PNL ne décrit pas tout ce qu'il y a à savoir au sujet d'une habileté ». Ainsi, le modèle que nous avons créé vous décrit seulement ce qui est essentiel à cette habileté de façon à rendre ce modèle utile et assimilable, « vous permettant ainsi de remarquer et de réagir à des choses qui étaient auparavant invisibles pour vous ».

Le contenu de ce livre

Dans la première partie vous apprendrez ce qui fait le savoir-être d'un bon vendeur, à partir d'exemples tirés de nos entrevues. Nous y décrivons son modèle du monde et son état d'esprit : les croyances, les émotions, les conditions gagnantes et les motivations* qui mènent à sa réussite. Vous aurez ainsi l'occasion d'enrichir et d'intégrer vos connaissances, car nous vous y présentons une méthode de self-coaching pour transférer les habiletés dans votre propre carte du monde et divers questionnaires et exercices pratiques pour acquérir la structure profonde de l'excellence dans la vente.

En deuxième partie, nous vous offrons une boîte à outils PNL où vous pourrez apprendre des techniques simples pour vous sentir soutenu et bien outillé pour mieux communiquer. Cette partie est aussi consacrée à la structure de surface de l'excellence, soit le savoir-faire, où nous ferons la lumière sur les stratégies de réussite qui sont le liant de tout ce que vous aurez appris dans la première partie.

Ainsi au fil des pages, nous vous décrivons, pas à pas, la démarche à suivre pour élargir vos horizons afin qu'émergent en vous une vision de réussite et le goût de passer à l'action maintenant ! Et puis, dites-vous bien que chaque petit pas vous amène sans l'ombre d'un doute vers la réalisation de votre rêve...

Comment lire ce livre

Cet ouvrage vous présente notre modèle suivant la dynamique des systèmes que nous avons mise au jour chez nos modèles durant nos entrevues avec eux. Il est important de lire la première partie de ce livre du début à la fin, car il y a un lien de cause à effet entre les différents chapitres qui les relie entre eux.

En PNL, l'attitude est primordiale.

Concentrez-vous sur ce que vous voulez, et non sur ce que vous ne voulez pas. Les résultats positifs ne se feront pas attendre avec cette attitude. La curiosité vous ouvrira la porte à de grandes découvertes. Acceptez de ne pas avoir toutes les réponses. La confusion est salutaire ! La confusion est le passage de l'incompétence inconsciente à l'incompétence consciente,

qui mène alors à la compréhension et la compétence consciente. Accueillez la confusion comme le signal que vous êtes en train de changer.

La façon la plus rapide de faire sienne l'expérience de nos modèles est de s'associer à l'expérience interne de nos modèles telle qu'elle est décrite dans la première partie. Nous suggérons la technique simple du step-in* lors de votre lecture de la première partie pour en tirer un maximum de bénéfices, ce qui vous facilitera grandement les exercices d'acquisition. Le step-in, c'est que pour chaque nouvel élément à votre modèle du monde que vous découvrirez, demandez-vous : « Est-ce qu'ajuster mon expérience à celle de ce modèle me permet un peu plus d'être en mesure de manifester cette habileté ? ».

Pour ce faire, vous devez vous associer* à cette expérience, en imaginant ce que vous entendriez, verriez, ressentiriez si vous étiez à la place du vendeur modélisé dans ce contexte, comme si* vous possédiez déjà ces qualités. Cette façon de faire est ce que nous appelons du step-in. Tentez de ne pas analyser intellectuellement cette expérience et de vraiment la vivre.

Ce processus vous permettra d'identifier tôt dans votre démarche ce qui fonctionne déjà bien pour vous et ce qui vous sera utile d'acquérir pour manifester pleinement l'habileté. La prise de notes durant votre lecture vous sera très utile ultérieurement dans votre parcours d'exploration et de découverte.