

Beauté Simple

la beauté made in France



CYCLE DE FORMATION 2020 - 2021

VENTE CONSEIL

Réponse aux objections



La progression d'une vente conseil : les 5 C

5 étapes qui s'enchainent les unes avec les autres pour permettre à la cliente de repartir avec les clés pour prendre soin d'elle.

1. **C**ONTACT
2. **C**ONNAÎTRE
3. **C**ONVAINCRE
4. **C**ONCLURE
5. **C**ONFORTER



Phase **C**ONVAINCRE

➤ DEMONTRER AU CLIENT QUE L'ON A LA SOLUTION

- Argumenter le produit en le personnalisant à notre cliente
- Donner les conseils d'utilisation du produit



Phase **C**ONVAINCRE

➤ PRESENTATION DU PRODUIT

- CARACTERISTIQUES : nomme ou décrit le produit, ce qu'il fait
→ Qu'est-ce que c'est ?
- AVANTAGES : précise ce qui permet la caractéristique
→ Qu'est-ce que la caractéristique va faire ?
- BENEFICE : montre à la cliente ce qui peut l'intéresser
→ Qu'est ce que cela m'apporte ?

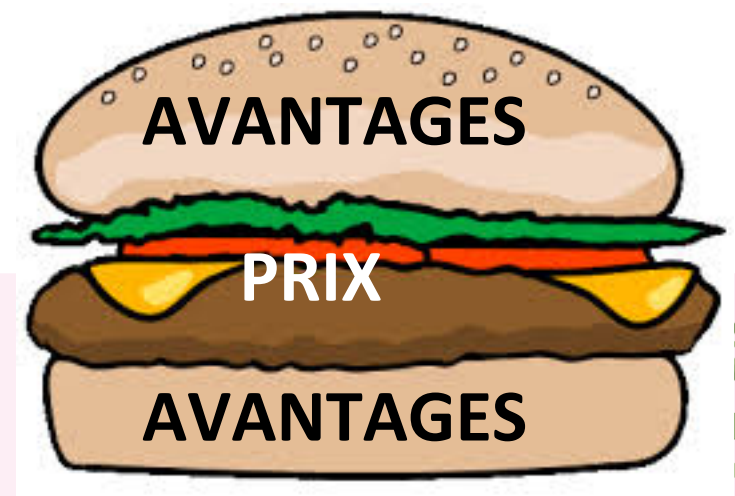


Phase **C**ONVAINCRE

➤ PRESENTATION DU PRODUIT

- NOM et MARQUE
- CARACTERISTIQUES, AVANTAGES, BENEFICES
- VALEUR DU PRODUIT (prix)
- CONDITIONNEMENT et MODE D'EMPLOI

➤ C'est la présentation « sandwich »



Phase CONVAINCRE

➤ EXEMPLE

« Voici le Sérum Contour des Yeux Eclat de Beauté simple, il va revitaliser votre contour des yeux et lisser les rides grâce à l'acide hyaluronique qui redensifie la peau en profondeur et estomper les poches grâce au bleuet et au menthol stimulant le drainage lymphatique.

Sa texture gel frais pénètre rapidement

Il vaut 37 €

Sa présentation en flacon pompe permet un usage simple et un dosage parfait.

Je vous conseille de l'appliquer matin et soir avant votre crème.

Phase **C**ONVAINCRE

➤ LES OBJECTIONS

- Peut être considéré comme une forme d'opposition
 - LA VENTE COMMENCE QUAND LA CLIENTE DIT NON
 - Une objection est en fait un argument qui refuse une opinion
- le silence de la cliente est inquiétant, l'objection ne l'est pas
- Toute objection est le signe d'un intérêt porté aux propos de la conseillère



Phase **C**ONVAINCRE

➤ LES OBJECTIONS – LEURS REPONSES

- Autre marque
- Allergie
- Efficacité
- Marque non connue
- Pas le temps
- Besoin de réfléchir
- Conditionnement déplaisant
- Prix



Réponse à l'objection

➤ Allergie

- Le sérum Contour des yeux Eclat de Beauté Simple vous apporte la sécurité d'un produit testé sous contrôle ophtalmologique (dermatologique)



Réponse à l'objection

➤ Efficacité

- Grâce à sa richesse en actifs végétaux, aloé véra, acide hyaluronique, bleuet..., Le Sérum Contour des yeux Eclat de Beauté Simple va vous apporter, dès les premières applications, un résultat visible... C'est bien ce que vous recherchez ?



Réponse à l'objection

➤ Marque non connue

- J'ai tout particulièrement choisi la marque Beauté Simple car elle est riche en actifs végétaux qui vont répondre efficacement à l'amélioration visible que vous recherchez. C'est bien ce que vous souhaitez ?



Réponse à l'objection

➤ Pas le temps

- Il est dommage de ne pas apporter dès aujourd'hui, grâce aux actifs végétaux contenus dans le Sérum Contour des yeux Eclat, une amélioration très visible au niveau de votre contour des yeux.

C'est bien votre attente ?



Réponse à l'objection

➤ Je vais réfléchir

- Puis-je me permettre de vous demander ce qui vous fait hésiter ?



Réponse à l'objection

- Pas le temps... Pas le courage le soir
- Je vous comprends... Nous avons, nous les femmes, des journées tellement chargées... Cependant pour vous, une à deux applications par semaine seulement, le matin ou le soir, à votre convenance, vous apportera déjà une amélioration satisfaisante.

Qu'en pensez-vous ?



Réponse à l'objection

- Ce flacon pompe ne paraît pas pratique
- Nous allons voir ensemble la façon de l'utiliser efficacement



Réponse à l'objection

- Vous n'avez pas une autre marque, un autre produit ?
- J'ai particulièrement choisi le Sérum contour des yeux Eclat de Beauté Simple, car il contient les actifs qui vont efficacement répondre à votre besoin... Vous souhaitez quand même que je vous conseille un autre produit ?



Réponse à l'objection

➤ Prix

- Par rapport à quel produit considérez vous que le Sérum contour des yeux de Beauté Simple est cher ?
- Certes, le prix est un élément important dans votre décision, mais j'ai tout particulièrement choisi le Sérum contour des yeux Eclat de Beauté Simple pour répondre à votre besoin de traiter vos rides et vos poches au contour des yeux, car il est riche en acide hyaluronique, bleuet et menthol qui vont vous apporter l'amélioration que vous recherchez. C'est bien ce que vous souhaitez, un produit actif ?

Réponse à l'objection

➤ Prix

- C'est ce que l'on pourrait penser dans un premier temps, mais son prix est tout à fait justifié en raison de la richesse de ses composants très actifs, acide hyaluronique, aloé véra, bleuet, menthol. C'est bien un produit actif que vous recherchez ?



Réponse à question

- Quelle est la différence entre les deux produits ?
- Les deux produits vont répondre efficacement à votre besoin, la différence en fait se joue au niveau de la marque et du conditionnement
 - Les deux produits vont répondre efficacement à votre besoin, le Sérum Contour des Yeux Eclat de Beauté Simple est riche en actifs végétaux et X de Y en extraits marins.

Quelle est votre préférence ?



Réponse à l'objection

TRES IMPORTANT

Après chaque réponse faite à l'objection, enclencher une question afin de faire rebondir le dialogue en incitant la cliente à s'exprimer par rapport à votre argumentation

- Qu'en pensez vous ?
- C'est bien un produit actif que vous recherchez ?
- Qu'elle est votre préférence ?
- Cela répond-il à votre attente ?



Phase CONCLURE

➤ LA VENTE EST CONCLUE LORSQUE LA CLIENTE DIT

« J'ACHETE »

MAIS ATTENTION : Plusieurs façon de dire « J'achète »



Phase CONCLURE

➤ VENTE ADDITIONNELLE OU COMPLEMENTAIRE

Pour compléter les effets de ce produit, il serait bon d'utiliser...

Cela vous intéresse de faire des économies ?

Nous avons actuellement une promotion : pour 2 produits achetés vous bénéficiez d'une réduction de 20 %

OU

Dans la même gamme, en association avec ... Vous avez la possibilité d'utiliser le masque... Qui sera un complément efficace.

CONCLUSION DEFINITIVE

Phase **C**ONFORTER

➤ CONFORTER LE CLIENT DANS SON ACHAT

- Citer à nouveau les bénéfices en fonction de ses attentes
- Donner des conseils d'application

PRISE DE CONGES

