



AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE

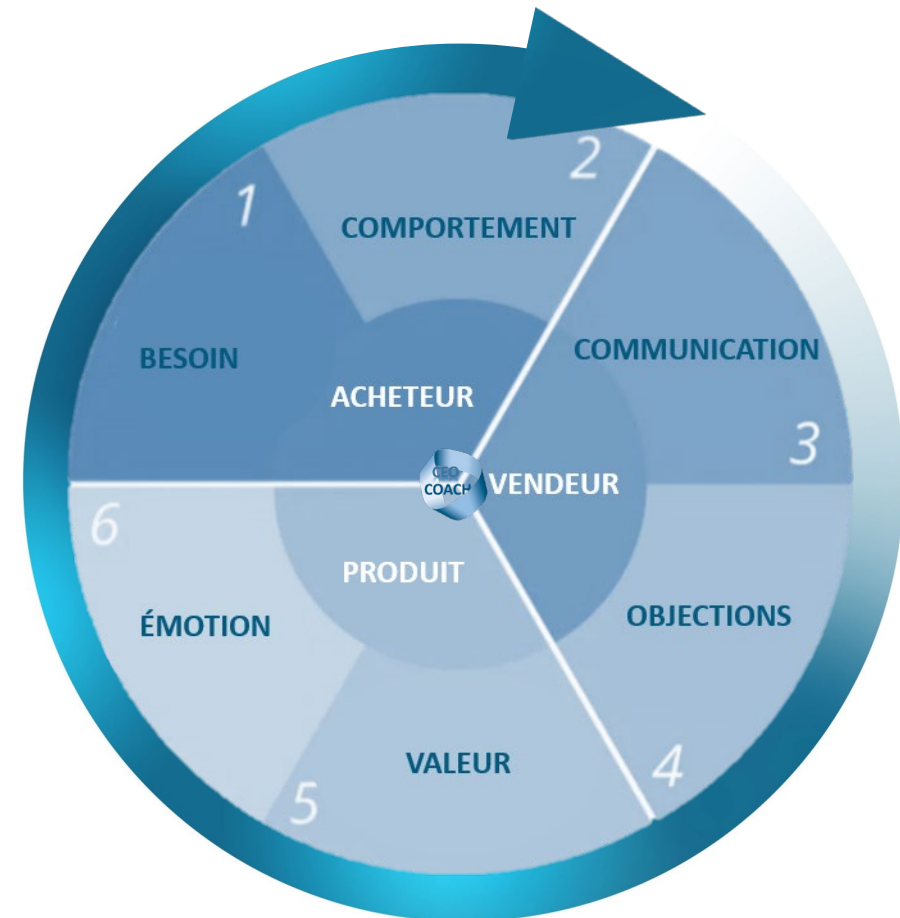


# La psychologie de la **VENTE**

Natalia DOULIEZ  
nd@ceo-coach.fr

# La psychologie de la VENTE

- Psychologie de l'Acheteur
- Psychologie du Vendeur
- Psychologie du Produit : marchandise, émotion, valeur ?
- Psychologie de la communication
  - Psychologie des objections



# AMPLIFIEZ VOTRE RÉUSSITE

## La Psychologie de l'acheteur

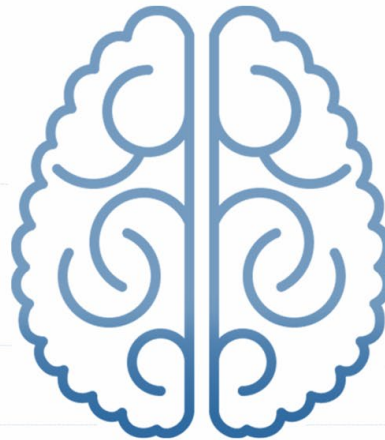
### 2 systèmes de prise de décision

#### Système 1

Pensée intuitive

95%

Rapide  
Associative  
Automatique  
Inconsciente



#### Système 2

Pensée rationnelle

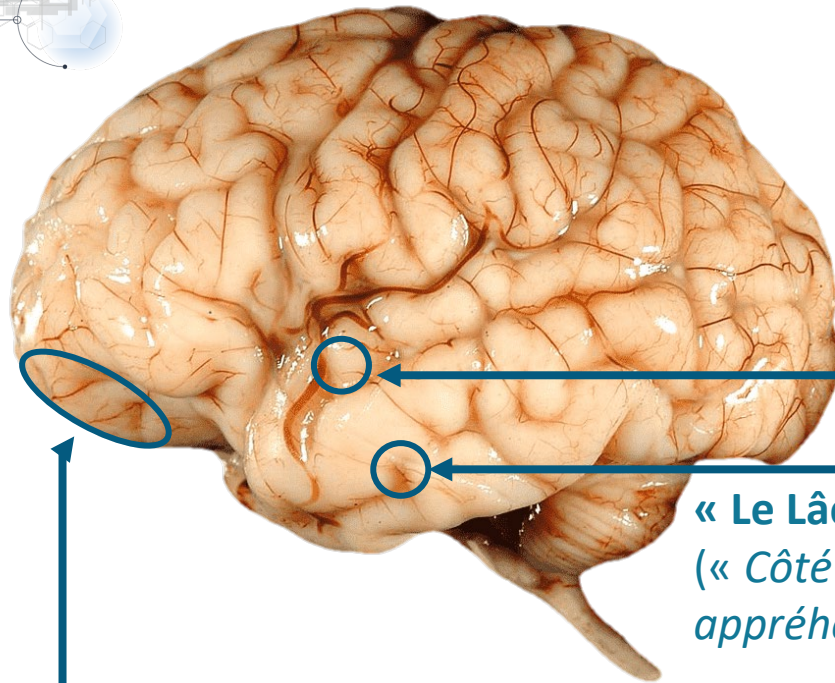
5%

Paresseux  
Lent  
Logique  
Indécis  
Consommateur d'énergie



# AMPLIFIEZ VOTRE RÉUSSITE

## La Psychologie de l'acheteur



« Le Bêta » (noyau adjacent) : « Je le veux ! »  
 (« Et il y a aussi la question de manger, chef ! »)

« Le Lâche » (corps amygdalien): « J'ai peur ! »  
 (« Côté évasion, j'ai comme une certaine  
 appréhension... »)

« Le Chef » (cortex orbitofrontal): « Je prends la décision ! »  
 (« Ouais, bah bonne ou pas, faut pas rester là dedans! Allez oust  
 !»)







## QUESTION

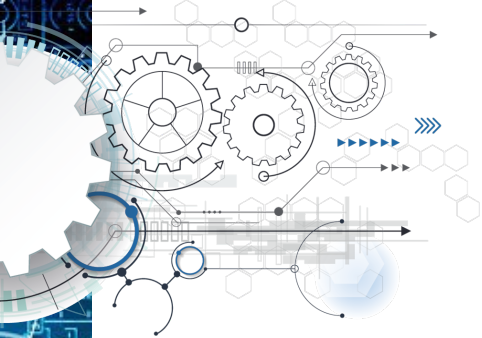
AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE



**Est-il possible de réussir une vente si le client prend une décision basée sur le système 2 ?**

1. Non, parce que ce système est toujours contre les dépenses.
2. Oui, une personne prend toutes ses décisions monétaires en se basant uniquement sur le système 2.
3. Oui, grâce au système 2, une personne peut prendre une décision d'achat si le produit répond réellement à ses exigences et à un besoin actuel.
4. Autre (précisez dans le commentaire)





## Le Besoin du client

**Douleur** => le client achète :  
chez vous ou chez  
quelqu'un d'autre

**Plaisir** => le client peut  
dépenser beaucoup s'il  
est intéressé



## Un vendeur « malheureux » souffre

Plusieurs raisons empêchent le vendeur d'utiliser efficacement ses ressources :

**Croyances limitantes  
et idées reçues**

**Attitudes négatives**

**Manque de confiance  
dans son produit**

**Peurs conscientes et  
inconscientes**

Le locus de contrôle externe lui permet de trouver des excuses à ses échecs.





# La Psychologie du vendeur

# AMPLIFIEZ VOTRE RÉUSSITE



Expert



« Problem solver »

Conteur / Storyteller



Psychologue

« Wikipedia »



Lecteur



Caissier





## SONDAGE

**Et vous, à quel type de vendeur appartenez-vous ?**

1. **Caissier**
2. **Lecteur**
3. **« Wikipedia » (dans le bon sens du terme)**
4. **Psychologue**
5. **Conteur / Storyteller (dans le bon sens du terme)**
6. **« Problem solver »**
7. **Expert**
8. **Je ne rentre pas dans vos cases, je suis unique (précisez dans le commentaire)**





## Devenir un vendeur « heureux », c'est se transformer en BON vendeur

L'influence est l'ensemble des moyens par lesquels une personne peut être amenée à changer de comportement ou d'attitude. Tout vendeur a pour mission d'influencer un client afin de conclure une vente.

Apprécie le processus

Est dans le moment  
présent, ici et maintenant

Fier du résultat

L'influence peut être exercée de différentes manières, par exemple, en fournissant des informations fiables, des croyances rationnelles, de la logique, par la sympathie et la confiance, ou... par la manipulation.





# AMPLIFIEZ VOTRE SITE



## Le Produit : marchandise, émotion, valeur ?

Honte



Peur



Envie



Joie



### Les émotions font vendre

Fierté /  
confiance  
en soi



Amour,  
altruisme

Confort



Appartenance



Avidité ou sentiment  
de sécurité



**QUESTION**

**Quelle est la clé d'une vente réussie ?**

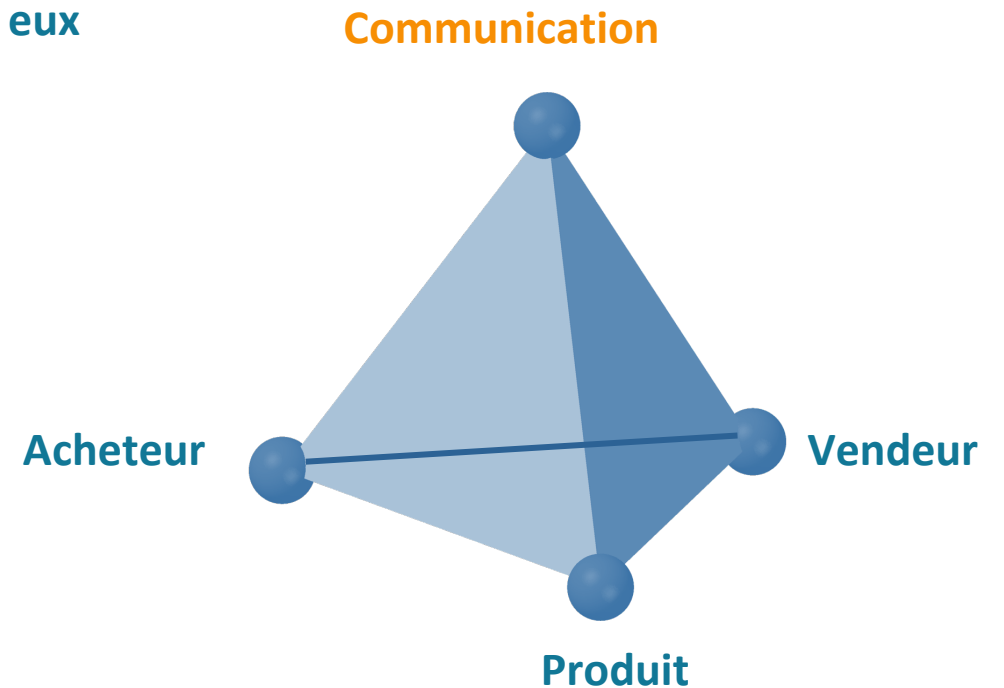
1. Comprendre les besoins réels du client.
2. Comprendre le montant qu'un client est prêt à dépenser pour un achat.
3. Comprendre la motivation du client.
4. Autre chose (précisez dans le commentaire)

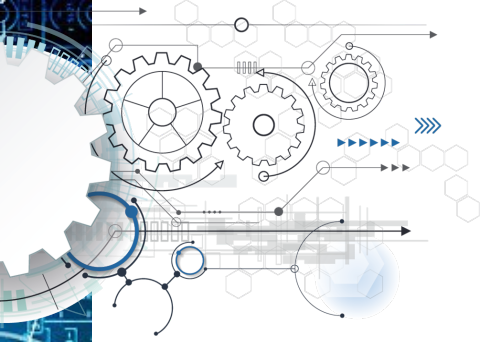




## La Psychologie de la communication

- L'**attention** du client : comment l'attirer et le retenir
- Les **effets psychologiques** dans la communication vendeur – acheteur
- Les « **clients difficiles** » et la manière de communiquer avec eux
- Surmonter les **objections** des clients





## La Psychologie des objections

AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE



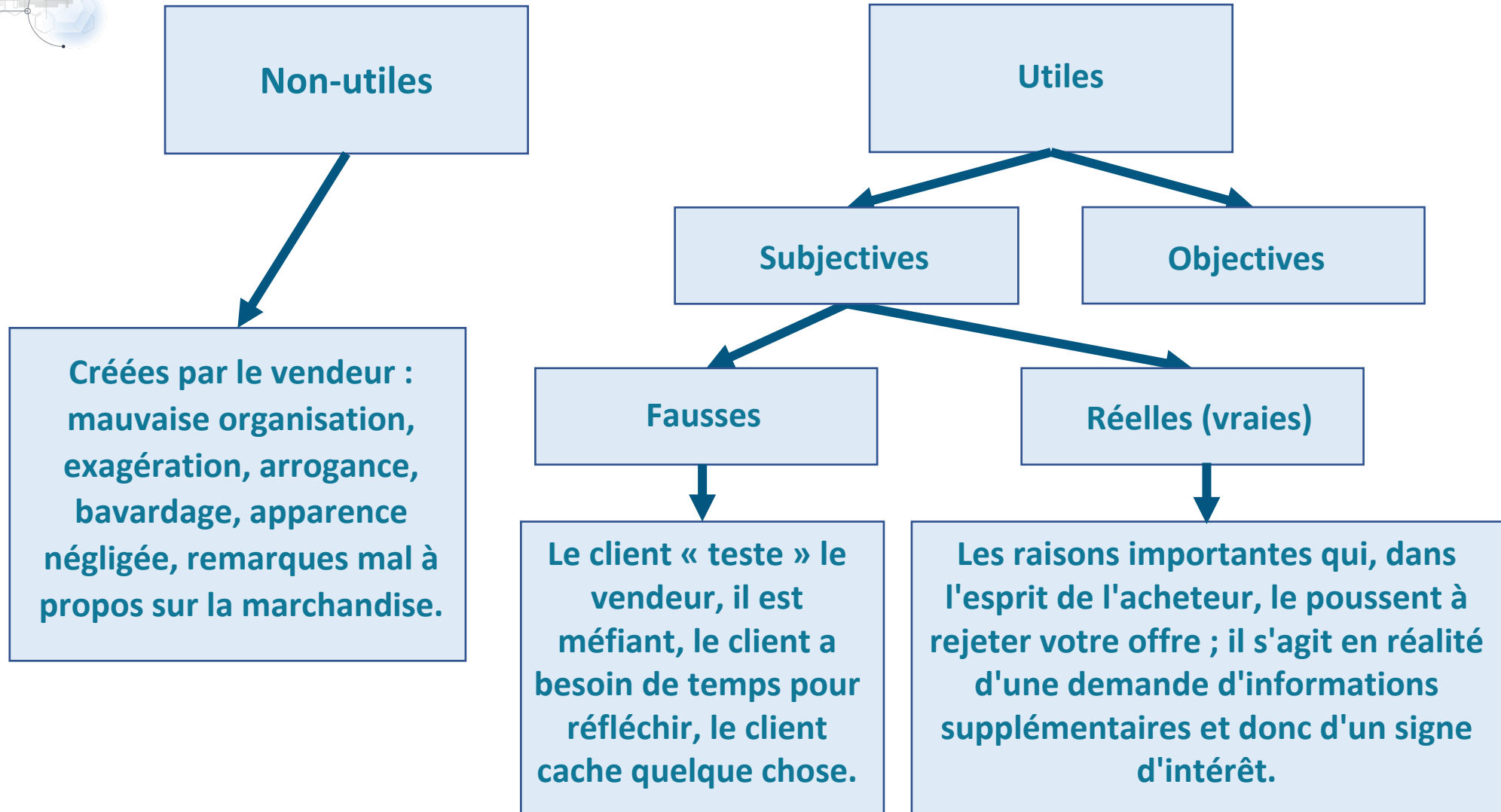
© Getty Images/Blend Images RM

**Objections** du client

Besoins, doutes, intérêts,  
préoccupations, humeur



## Obstacles à la vente / Objections





## QUESTION

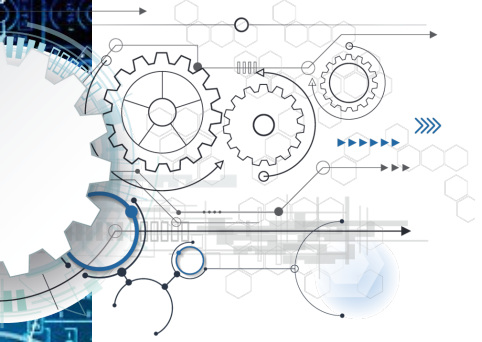
AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE



Quelle est le principal ennemi d'une vente réussie ?







# AMPLIFIEZ VOTRE RÉUSSITE



**Le principal ennemi d'une vente réussie est le statu quo du client, son désir de rester dans sa zone de confort.**

**Pour vous aider à devenir un vendeur heureux, efficace, « joueur » et satisfait**



**Nous lançons un coaching de groupe**



Habituez-vous à la réussite



# Les Héros de la Vente



# Prenez goût au succès



## FORMAT INNOVANT : FORMATION, COACHING, CHALLENGE

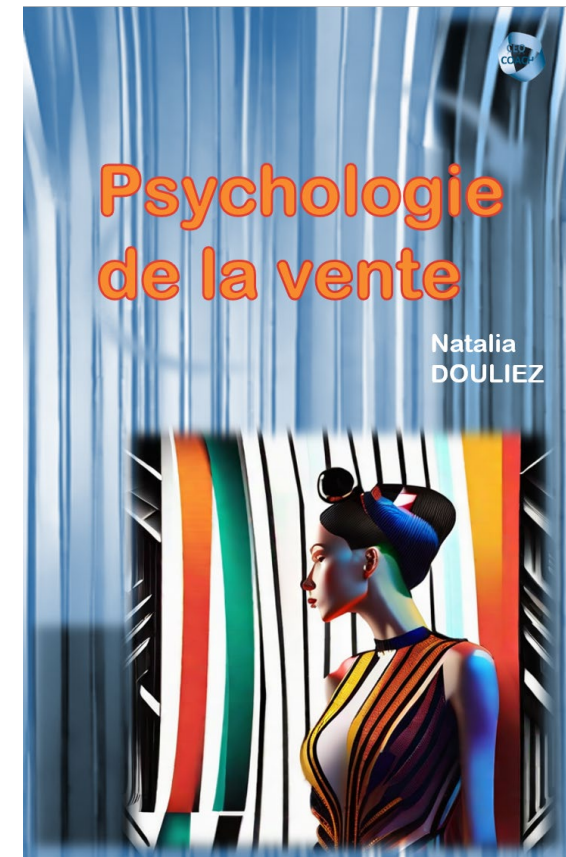
Votre **confiance en soi renforcée** avec l'apport théorique et les pratiques en groupe

Vous ne serez plus seul(e)s face aux défis commerciaux: travail en binômes, trios et petits groupes pour **s'entraider et s'entraîner**

Un espace pour le partage de réussites garde votre **motivation au top**

Une séance de coaching individuel vous aide à **surmonter vos défis personnels**

Avec « Psychologie de la vente » en avant-première **vous commencerez à aimer la vente!**







# AMPLIFIEZ VOTRE RÉUSSITE



## Plan

**Séance 1 : Analyser la situation actuelle et fixer l'objectif**

**Séance 2 : Appréhender les bases de la vente**

**Séance 3 : Comprendre les besoins de vos clients**

**Séance 4 : Identifier et communiquer la valeur de votre produit**

**Séance 5 : Répondre aux objections**

**Séance 6 : Passer les « appels à froid » : techniques et gestion du stress**

**Séance 7 : Elaborer stratégie et plan d'action**





# AMPLIFIEZ VOTRE RÉUSSITE

## Séance 1 : ANALYSER LA SITUATION ACTUELLE ET FIXER L'OBJECTIF

### Seminar + intersession

- **Dénicher vos croyances limitantes en matière d'argent et de vente vous aide à vous en débarrasser**
  - **Implémenter les croyances aidantes**
- **Trouver le sens**
  - **Augmenter votre motivation**
- **Prendre contrôle sur votre situation actuelle**
  - **Développer vos qualités de bon vendeur**



## BONUS:

Livre blanc: « Langage du corps? Même pas peur! »

### Le COBRA

#### 1. Posture

Le client est adossé à sa chaise, les mains derrière la tête, les coudes largement ouverts. Les pieds sont posés l'un sur l'autre, le regard est direct, parfois rigide...

#### 2. Signification

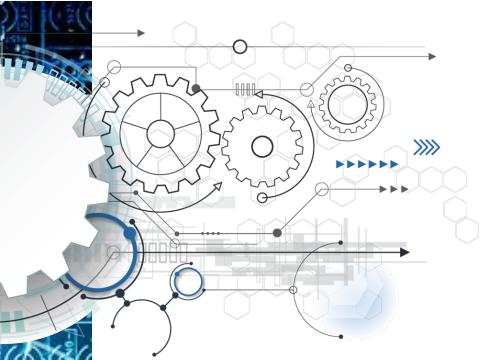
Le client se sent en confiance et veut souligner son statut auprès de vous. "C'est moi qui commande", "C'est moi qui contrôle", ...

#### 3. Réponse recommandée

Montrer au client **l'une** des deux choses suivantes:

- A. Que vous n'avez pas peur de lui - alors asseyez-vous plus détendu, faites une blague et demandez une autre tasse de café,
- B. Ou que vous...

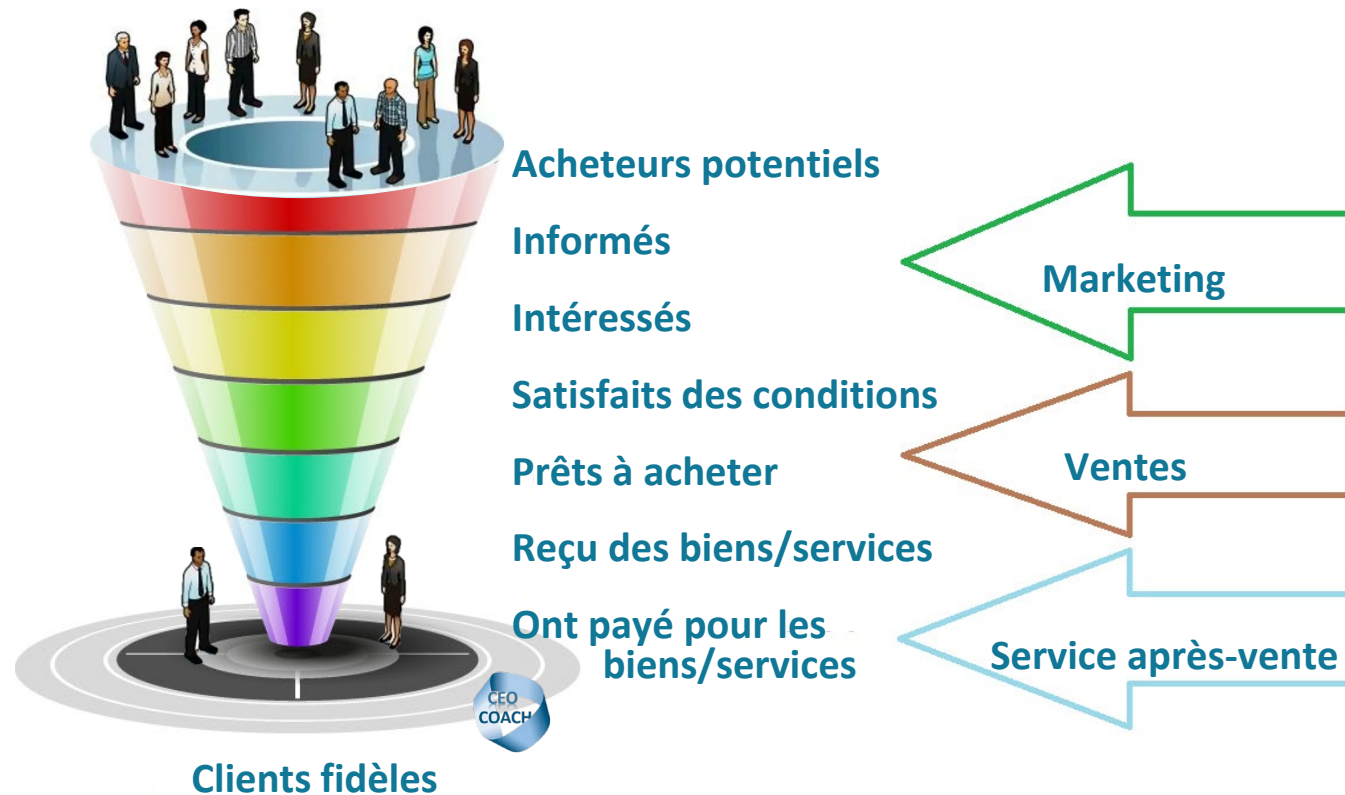




## Séance 2 : APPRÉHENDER LES BASES DE LA VENTE

### Seminar + intersession

- Construire un système de vente
  - Augmenter le taux de conversion
- Profiter des techniques et outils pro
  - Arrêter de rater des ventes et perdre de l'argent





AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE



**BONUS :**

**Fiche technique « 111 questions pour qualifier vos prospects »**





## Séance 3 : **COMPRENDRE LES BESOINS DE VOS CLIENTS**

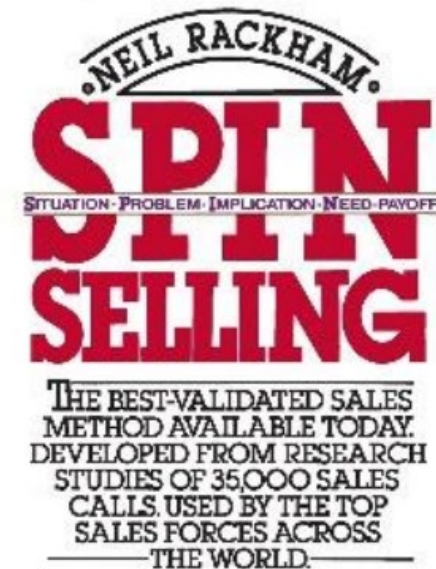
### **Seminar + intersession**

- **Vous avez une série de questions qui permettent au client de comprendre quel est son problème.**
  - **Sentez-vous une excitation à l'idée de débloquer votre plein potentiel commercial ?**



**BONUS :**

Neil Rackham « La vente SPIN. Que faire si le client ne veut pas acheter ? » - résumé



## Séance 4 : IDENTIFIER ET COMMUNIQUER LA VALEUR DE VOTRE PRODUIT

### Seminar + intersession

- Profitez de la puissance du groupe pour trouver votre identité entrepreneuriale et élaborer, éprouver, peaufiner votre communication
  - Soutien, entraide, énergie, confiance renforcée, satisfaction et accomplissement



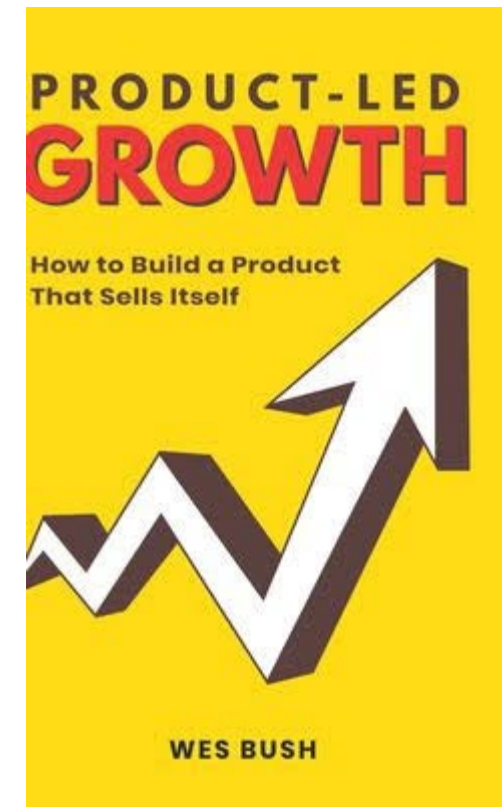
AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE



**BONUS :**

**Livre**

**« Croissance basée sur le produit : Comment construire un produit qui se vend tout seul »  
résumé en français**





## Séance 5 : RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

### Seminar + intersession

- Envoyez-moi plutôt un courrier... - Je n'ai pas le temps...
- C'est trop cher... - Je vais y réfléchir... - J'ai déjà tout ce qu'il me faut merci... - La concurrence propose mieux...
- Nous avons épuisé nos budgets pour cette année...
- On ne vous connaît pas... - C'est la crise... - Etc. (La liste est encore longue)

- Des techniques pour traiter les objections + l'entraînement avec d'autres membres du groupe
  - Vous devenez plus sûr(e) de vous et beaucoup plus persuasif/ve



AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE



**BONUS:**

**Livre blanc :**

**« Les meilleures pratiques pour traiter les objections et réussir votre prospection commerciale. »**



A decorative graphic in the top-left corner consisting of several interlocking gears of different sizes, some with arrows pointing to the right, and a network of lines and nodes.

## Séance 6 : PASSER LES « APPELS À FROID » : TECHNIQUES ET GESTION DU STRESS

### Seminar + intersession

- Les ventes dépendent fortement du nombre de contacts. Un challenge pour oser contacter vos prospects vous attend
  - Profitez du soutien du groupe pour augmenter votre détermination et votre motivation, développez vos qualités de bon vendeur



## BONUS:

## Fiche technique sur la stratégie systémique de la vente

Indicateur	Information	Chiffres
1	Combien d'appels ont été programmés ?	
2	Combien d'appels ont été passés ?	
3	Combien de prospects ont été contactés ?	
4	Combien de rendez-vous ont été programmés ?	
5	Combien de rendez-vous ont été confirmés par les clients ?	
6	Combien de réunions ont eu lieu ?	
7	Combien de présentations d'analyse des besoins ont été programmées ?	
8	Combien de présentations d'analyse des besoins ont été confirmées par les clients ?	
9	Combien de présentations d'analyse des besoins ont été effectuées ?	
10	Combien de présentations de solutions ont été planifiées ?	
11	Combien de présentations de solutions ont été confirmées par les clients ?	
12	Combien de présentations de solutions ont été effectuées ?	
13	Combien de solutions ont été vendues ?	
14	Quel en est le prix moyen ?	





## Séance 7 : ELABORER VOTRE STRATÉGIE ET PLAN D'ACTION

### Seminar

- Des connaissances, c'est bien. Mais après ?
  - Une séance individuelle de coaching après la fin de la formation vous aide à continuer sur la bonne voie et fêter les victoires de vos nouvelles réussites !

~~VOULOIR FAIRE~~

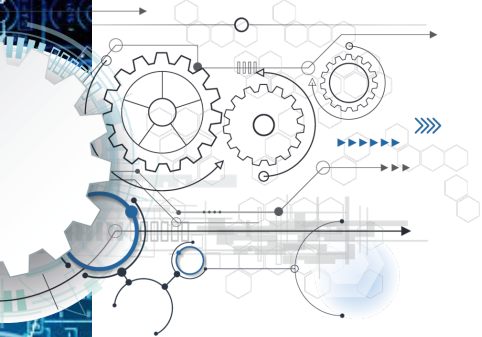
AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE



**BONUS:**

**Séance de coaching individuel avec Natalia Douliez  
(format : visio)**





## DUREE, CONDITIONS & TARIFS

**Durée** : 4 mois en raison de 2 sessions par mois

**Composition du groupe** : 10 Bénéficiaires de Second Souffle + 2 Non-Bénéficiaires

**Condition** : S'engager pleinement, à 100 % !

**Tarifs** : Pour les bénéficiaires de Second Souffle : GRATUIT

Pour les Non-Bénéficiaires, votre **investissement** dans cette formation :

650 € + un don de 100 € au profit de Second Souffle (66 % récupérés en réduction d'impôt)

**Au total** : 650 + 34 = 684 € pour 4 mois, soit 171 € / mois pour passer du « Caissier » à « Expert », pour avoir la joie de **maîtriser votre démarche commerciale**.



## Pourquoi je propose cela ?

Pour créer une **dynamique**, pour augmenter l'**efficacité** globale, pour le **plaisir** d'avancer ensemble.

Pour le **joie** de **créer**, de **donner** et de faire quelque chose ensemble.

Poursuivre mes **recherches** sur la Psychologie de la vente.

**Le pouvoir du groupe est immense.** Essayez et voyez par vous-même.

Pour vous, pour moi, pour nous tous.

Au plaisir de vous voir - **célébrons nos victoires en matière de Vente !**

Selon Harvard Business Review, avec un processus de vente clairement défini, votre entreprise génère 28 % de chiffre d'affaires en plus que les concurrents qui n'en ont pas.





## SONDAGE

AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE



### Date du début

Le jeudi 25 avril à 14H

Le vendredi 26 avril à 10H

Le lundi 29 avril à 15H





**INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT!**

**AMPLIFIEZ VOTRE  
RÉUSSITE**



**Je m'inscris**





# AMPLIFIEZ VOTRE RÉUSSITE



**MERCI pour votre attention, présence et  
participation !**

**Avez-vous des questions ?**

**Natalia DOULIEZ**  
**[nd@ceo-coach.fr](mailto:nd@ceo-coach.fr)**