

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR31.02.11 Conclure (produits)

DIALOGUES (extrait)

COMMENTAIRES (extrait)

Conclure l'entretien de vente

FL : Très bien. En revanche, je ne vais rien pouvoir faire sur cette commande si elle doit partir demain. Le temps que nous fassions notre enquête... Ou alors, on reporte la commande...

Créer l'urgence : c'est une technique de conclusion efficace, qui doit reposer sur une réelle urgence pour être crédible. Ici, Fabrice conduit sa cliente à s'engager : il crée

l'urgence. Il propose une solution volontairement inacceptable (reporter la commande) pour lui faire signer immédiatement, sans conditions.

BD : Non, après on aura des ruptures sur les consommables, et puis, il y a la mémoire des PC des commerciaux... (moue)... bon, vous la passez comme ça, mais je vous attends sur cette affaire le mois prochain !