

Correction chapitre 1

Partie 1 : Identifier les signaux d'achat

Analyse des signaux

1. **"Ces bureaux semblent parfaits pour nos développeurs qui passent de longues heures assis."**
 - **Type : Verbal**
 - **Signification** : M. Lefèvre fait un lien direct entre le produit et les besoins de son entreprise. Il exprime une appréciation claire, ce qui montre un **intérêt fort et ciblé**.
2. **Il feuillette le catalogue en souriant et relève la tête vers vous.**
 - **Type : Non verbal**
 - **Signification** : Ce comportement indique **une ouverture, de la curiosité et une attitude positive** envers la proposition.
3. **"La livraison est bien incluse dans le prix ?"**
 - **Type : Verbal**
 - **Signification** : Cette question montre qu'il entre dans les **détails pratiques**, signe qu'il **envisage sérieusement l'achat**.

Interprétation : Prêt à conclure ?

1. **"Ces bureaux semblent parfaits..."** → **Oui**
 - Il identifie clairement l'adéquation entre le produit et les besoins de son entreprise.
2. **Il feuillette le catalogue en souriant...** → **Oui**
 - Les signaux corporels positifs montrent qu'il est **engagé dans la démarche d'achat**.
3. **"La livraison est bien incluse dans le prix ?"** → **Oui**
 - Cette question logistique est typique d'un client en phase de **pré-décision**.

Partie 2 : Techniques de conclusion

Conclusion alternative

👉 *"Souhaitez-vous équiper uniquement l'espace développeurs ou l'ensemble des équipes dès maintenant ?"*

Conclusion implicite

👉 *"Je peux prévoir une installation dès jeudi prochain si cela vous convient."*

Vente complémentaire

👉 *"Nous proposons aussi des supports d'écran ajustables, parfaits pour compléter l'ergonomie de vos postes de travail."*

Partie 3 : Prise de congé

Scénario de refus : "Je dois en discuter avec mon équipe."

👉 "Bien sûr, je comprends. Je vous envoie un récapitulatif par mail, et je vous propose qu'on se rappelle en fin de semaine pour faire le point ?"

✅ Cela montre **du respect, de la disponibilité et une volonté de suivre sans pression.**

Scénario d'acceptation : Il accepte la commande.

👉 "Parfait, je vous remercie pour votre confiance. Je reste à votre disposition pour toute autre demande, et je vous enverrai un petit guide pour optimiser l'aménagement des postes. À très bientôt !"

✅ Vous concluez avec **professionnalisme**, tout en préparant une **relation durable et proactive.**