

Les étapes de la vente

I) Définition

Quand un vendeur réalise une vente à un consommateur, il y a un cycle de vente qui se réalise entre ces 2 individus. On appelle cela les 8 étapes de la vente. Ces 8 étapes permettent de séquencer les différentes étapes d'une session de vente entre un vendeur et un consommateur.

II) Les 8 étapes de la vente

ÉTAPES	SIGNIFICATION
La prise de contact/l'accueil	C'est la première phase où le vendeur doit être accueillant, avenant et souriant.
La recherche des besoins	C'est durant cette phase que le vendeur va poser des questions au client pour mieux connaître ses besoins.
La présentation des articles	Le vendeur va ici proposer les produits/services qui correspondent aux besoins du client.
L'argumentation	Le vendeur présente ici le produit/service et mettre en avant ses avantages et ce qu'il pourrait apporter à travers son usage.
Le traitement des objections	Ici le vendeur doit répondre aux objections du client et doit se montrer persuasif dans ses réponses en contre-argumentant.
La conclusion de la vente	Après que le client a choisi le produit, le vendeur doit conclure la vente et faire régler le client.
La vente additionnelle	Dans cette étape, le vendeur peut essayer de réaliser une vente additionnelle en proposant au client un produit complémentaire.
La prise de congé	Cette dernière étape marque la fin d'une vente entre un vendeur et un client. Les 2 individus se saluent et se remercient.