

Où se produisent la plupart des erreurs dans la vente d'articles supplémentaires?

- Les entretiens préliminaires sont souvent mal préparés.
- Le client est salué correctement, mais les échanges ne débouchent pas sur l'entretien de vente.
- Le vendeur / la vendeuse n'écoute pas assez le client et se trouve donc dans l'impossibilité d'identifier et de réaliser son souhait.
- Les besoins du client sont mal compris ou mal interprétés par le personnel, de sorte que le client ne se voit pas présenter les meilleures offres.
- Le vendeur n'est pas assez actif ou trop peu motivé.
- Il manque de compétence et de professionnalisme.
- Le personnel de vente ne connaît pas assez bien l'assortiment.
- Le vendeur / la vendeuse parle de son produit, mais sans le présenter (ce que le client a vu, il s'en souvient plus tard).
- Il / elle a peur que le client lui dise non.
- Le potentiel auprès des clients réguliers est insuffisamment exploité (présentation de nouveautés, prise de contact téléphonique).
- Manque de soutien de la part des collègues de l'équipe.
- Les vendeurs sont entravés par leurs idées préconçues. Ils pensent souvent que le client n'a pas les moyens d'acheter le modèle ou que celui-ci ne lui plaît pas de toute façon. Or c'est une décision que le vendeur doit laisser au client.