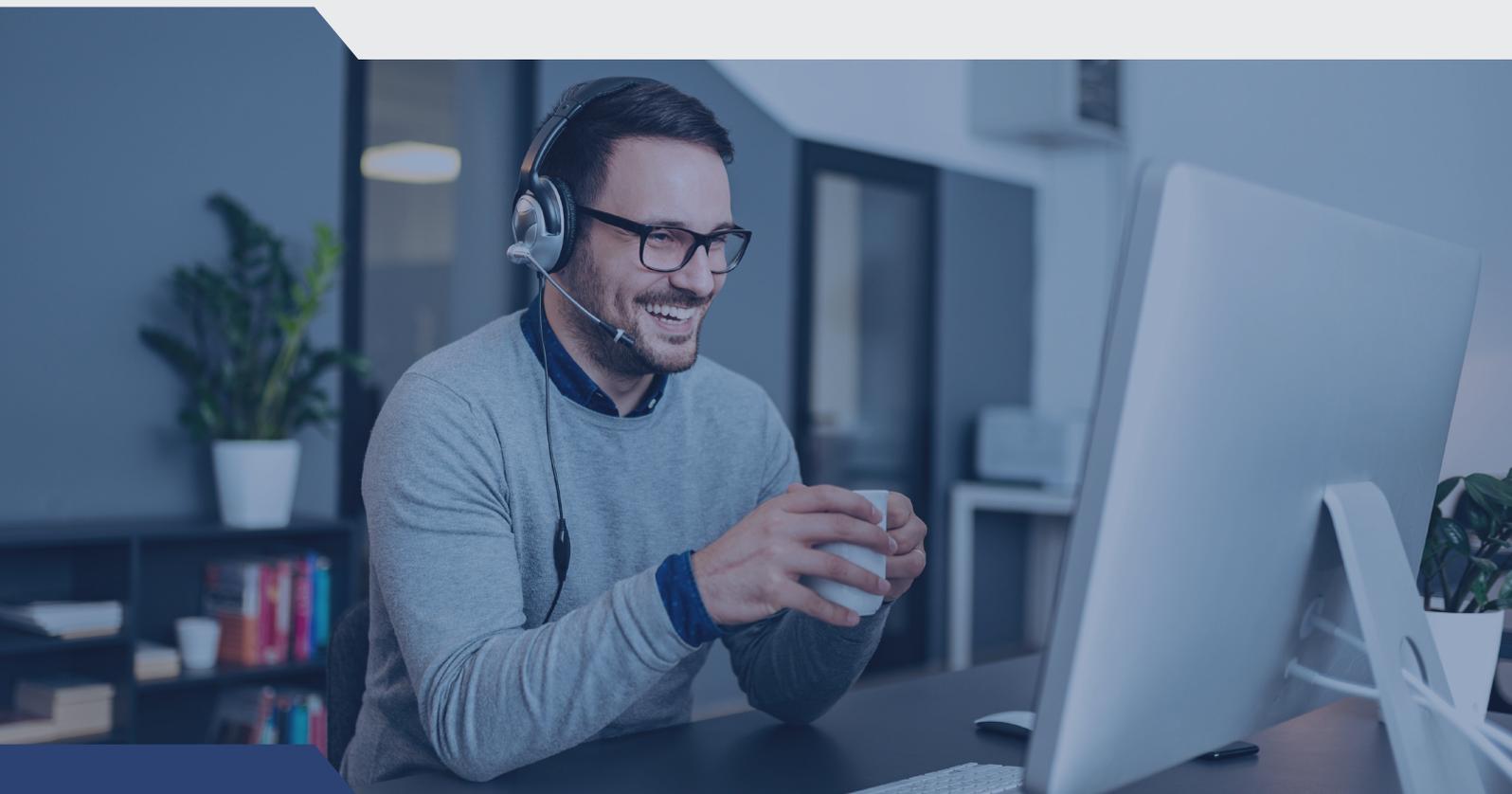

5 CONSEILS POUR S'ADAPTER À LA VENTE EN VISIO



Halifax Consulting
SALES PERFORMANCE



Ces derniers mois ont considérablement accéléré une évolution engagée depuis plusieurs années : le rendez-vous commercial en visio. Une transformation des usages que les forces de vente peuvent – et doivent – tourner à leur avantage.

Le rendez-vous commercial virtuel est une tendance de fond de ces dernières années. Dans l'édition 2019 de son baromètre sur l'état des ventes, Salesforce soulignait déjà que 60% des commerciaux privilégient le canal virtuel pour s'entretenir avec leurs clients/prospects.

Mais la crise sanitaire a agi comme un accélérateur, avec des relations exclusivement à distance, dans une période paradoxale avec des ventes ralenties et des commerciaux bloqués à domicile... mais aussi des clients plus disponibles pour faire de la veille et découvrir de nouvelles solutions. Une situation qui perdure encore aujourd'hui.

Il est donc vital d'adapter la pratique de la présentation commerciale à ce nouveau contexte. Pour que la visio, bien utilisée, devienne même un levier du redémarrage de votre activité :



• Vos commerciaux peuvent consacrer plus de temps à rencontrer des prospects, sachant qu'ils passent en temps normal pas loin de 15% de leur temps en transports.



• Leurs propositions de rendez-vous sont plus facilement acceptées, car elles consomment moins de temps chez des prospects de moins en moins disposés à la rencontre. En 2019, près de 59% des acheteurs B2B déclaraient ne pas avoir le temps de rencontrer des commerciaux (Étude CSO insights 2019).



• L'échange « à plusieurs » permet de toucher simultanément plusieurs interlocuteurs clés, un facteur de succès en BtoB, où les circuits de décisions sont de plus en plus complexes (6,8 personnes participent en moyenne directement à la décision d'achat, contre moins de 5 il y a quelques années – Étude Gartner 2019).

EXPLOITEZ LES OUTILS DE VISIO AU MAXIMUM DE LEUR POTENTIEL

Les solutions de visioconférence en font souvent bien davantage que de vous permettre de converser en vidéo. Exploitez-en tout le potentiel !



ENREGISTREZ L'ÉCHANGE...

Après avoir demandé l'autorisation à votre interlocuteur, lancez l'enregistrement. Ce dernier vous permettra de vous assurer *a posteriori* des attentes formulées par le client dans une optique de suivi. Il constituera également un précieux outil d'amélioration et d'apprentissage. Chaque entretien, vous permet d'enrichir le prochain !



PARTAGEZ DES CONTENUS ADDITIONNELS PENDANT LE RENDEZ-VOUS

Les outils de visio sont aussi des outils collaboratifs. Vous pouvez à tout moment envoyer à votre interlocuteur des brochures, plaquettes, informations diverses dans un porte-documents virtuel qu'il peut télécharger pour les consulter au sortir de l'entretien.



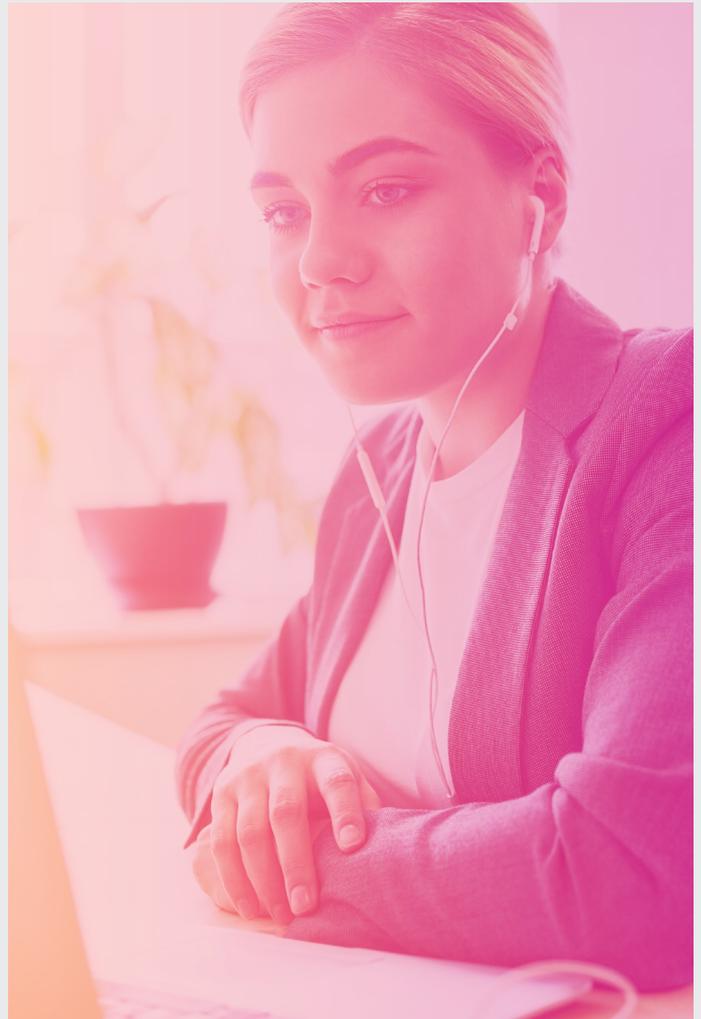
INTERAGISSEZ AVEC UN PARTICIPANT EN MODE CACHÉ

Un membre de votre équipe assiste à la visioconférence avec votre client ? Les fonctionnalités de chat présentes dans les outils de visio vous permettent de lui envoyer des messages que votre interlocuteur ne verra pas. Un bon moyen de partager des informations ou de suggérer des interventions pertinentes.



PROPOSEZ À VOTRE CLIENT DE PARTAGER SON ÉCRAN

Ce n'est pas parce que vous êtes l'organisateur/ animateur de la visio que votre client ne peut pas lui aussi partager le contenu de son écran. Il peine à exprimer son besoin ? Une image vaut parfois mieux qu'un long discours. Le fait de noter ou dessiner à l'écran en reformulant les besoins et objectifs du client est un puissant moyen de l'inviter à parler plus.



PRÉSERVER LA CONNEXION... ET VOTRE CONCENTRATION

La qualité de l'image dépend de la bande passante de la connexion. Veillez à fermer toutes les applications non indispensables à votre rendez-vous. Un excellent moyen, au passage, de se protéger de toute sollicitation extérieure pendant l'entretien ou de dévoiler des contenus personnels lorsque vous partagez votre écran !

CONSEIL N°2

SOIGNEZ LA FORME POUR SOUTENIR LE FOND

Pour que votre visioconférence soit perçue par le client comme un rendez-vous commercial à part entière, sachez soigner la mise en scène.



OPTIMISEZ LE CADRAGE ET LA QUALITÉ D'IMAGE

L'angle de prise de vue est capital. L'effet contre-plongée déforme les traits et accentue les défauts. En surélevant légèrement votre caméra, vous obtiendrez un résultat plus satisfaisant. Et évitez les contre-jours (si une fenêtre est en arrière-plan, tirez les rideaux). Pour un rendu optimal, placez une lampe derrière l'écran de votre ordinateur en vous assurant que l'intensité de l'éclairage ne vous éblouira pas.



MAXIMISEZ LA QUALITÉ AUDIO

Rien de plus épuisant qu'un son nasillard. Évitez d'utiliser le micro de l'ordinateur qui, n'étant pas directionnel, captera les sons environnants et dégradera la qualité d'écoute pour votre interlocuteur. Idéalement, connectez un micro de bonne qualité à votre ordinateur. Si vous n'en possédez pas, privilégiez l'usage d'un micro-casque. Les écouteurs intra-auriculaires sont plus discrets et plus esthétiques...



ISOLEZ-VOUS DE TOUTE INFLUENCE EXTÉRIEURE

Si vous utilisez un Mac ou un PC, veillez à désactiver les notifications en tout genre (nouveaux emails, mentions sur les réseaux sociaux, rendez-vous). Pour le smartphone, veillez à activer le mode « Ne pas déranger » ou le mode avion. Et parce que l'irruption intempestive des enfants peut toujours intervenir, jouez alors la carte de l'humour... Un bon moyen d'humaniser la rencontre et de renforcer le lien avec votre interlocuteur !



REGARDEZ LA CAMÉRA

Pensez à diriger votre regard vers la caméra en haut de votre écran. La tendance naturelle est de fixer les participants sur l'écran, ce qui a tendance à faire plonger le regard au détriment de la qualité de l'interaction.



ADAPTEZ VOTRE GESTUELLE

Derrière la caméra, limitez les mouvements au strict nécessaire. Si on se sert beaucoup de ses mains pour s'exprimer en présentiel, veillez à limiter leur mouvement tout en les laissant sur la table pour montrer que vous ne cachez rien...

Prenez modèle sur les présentateurs de journaux télévisés !



DES KAKÉMONOS POUR HABILLER L'ARRIÈRE-PLAN

Le client n'a pas à savoir si vous vous trouvez dans un bureau, un salon, ou une chambre. Mettez à disposition des commerciaux des kakémonos aux couleurs de l'entreprise.

Cela permettra d'habiller l'arrière-plan et de « planter » un décor plus professionnel.

STIMULEZ LES INTERACTIONS POUR DYNAMISER LES RENDEZ-VOUS

Donner du rythme, engager, capter et entretenir l'attention, c'est encore plus indispensable en visio où l'interlocuteur peut décrocher à n'importe quel moment.



ORGANISEZ L'ENTRETIEN ET RESTEZ MAÎTRE DU TEMPS

La distance dégrade l'attention. La visioconférence doit donc être plus courte que le rendez-vous physique. En annonçant la durée de la visio au début de l'échange, l'interlocuteur va naturellement calibrer son attention. Lorsque vous préparez l'entretien, fixez un ordre du jour et un plan précis que vous présenterez au début de l'entretien.



VARIEZ LES SUPPORTS

Le problème de la dispersion de l'attention est encore plus important en distanciel. Pour éviter de perdre l'interlocuteur en cours de route, veillez à multiplier les contenus partagés à l'écran, en optant pour des slides épurés, qui ont besoin d'être portés par un orateur pour prendre tout leur sens. Utilisez le tableau blanc pour dessiner ou faire des schémas démonstratifs.



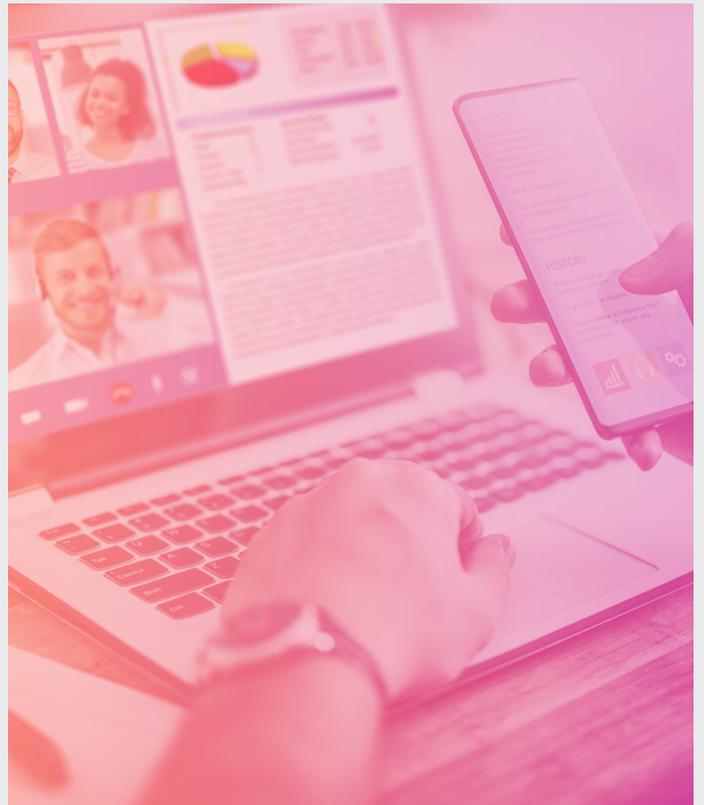
IMPLIQUEZ L'INTERLOCUTEUR DANS LES RELANCES

Le principal risque avec la visioconférence est de monopoliser la parole. Sachez impliquer votre client en l'invitant régulièrement à interagir sur vos affirmations, en lui demandant de rebondir sur la présentation. Des rebonds improvisés permettent de rompre la monotonie et de relancer l'échange. Avec plusieurs interlocuteurs, poser une question fermée «êtes-vous d'accord ?» permet de s'assurer que chacun s'exprime et vous permet de lever les objections.



ÉVITEZ LES CHEVAUchements AUDIO

Couper la parole à votre client lors d'un rendez-vous présentiel est une indécatesse. En visioconférence, cela occasionne des saccades audio, dégrade la qualité d'écoute et génère des latences préjudiciables à l'efficacité de l'entretien.



AVANT L'HEURE, C'EST DÉJÀ L'HEURE...

En vous présentant à la visioconférence quelques minutes avant l'échéance, vous serez présent le premier. À mesure de l'arrivée des différents intervenants, vous pouvez alors engager la conversation avec chacun d'eux de manière informelle et ainsi briser la glace.

Au démarrage de la présentation proprement dite, n'hésitez pas à poser une petite question toute simple, du type «ça va ? Êtes-vous bien installé ?» pour recréer la bulle d'intimité, toujours plus délicate à réaliser à distance.

CONSEIL N°4

SOIGNEZ LA SORTIE DE SCÈNE...

L'attention de votre interlocuteur est optimale au début et à la fin de l'entretien. C'est le principe du «hamac». Si l'entrée en scène est capitale, la sortie conditionne le souvenir que le client garde du rendez-vous...



RÉSUMEZ LES POINTS-CLÉS

Ne vous contentez pas d'un résumé oral. Préparez en amont un slide reprenant les arguments déterminants et invitez à une séance de questions/réponses ou à un rappel des étapes clés de la mise en œuvre du projet. Affichez les suites à donner sur un écran conclusif qui appuie votre discours.



REPROGRAMMEZ LA "PROCHAINE ÉTAPE"

En visioconférence, chaque participant est nécessairement connecté et dispose d'une visibilité sur son agenda. N'attendez pas et profitez de l'occasion pour fixer, sans attendre, la date d'un prochain échange.



NE PARTEZ PAS LE PREMIER...

Ne quittez jamais la session de visioconférence avant que l'ensemble des participants ne se soit déconnecté. Non seulement l'interlocuteur principal pourrait souhaiter prolonger l'échange en tête-à-tête, mais en outre, il ne vous viendrait pas à l'idée de laisser votre client seul dans la pièce au sortir du rendez-vous... Rien ne change en visio !



ASSUREZ LE SUIVI

Si les règles fondamentales du "follow up" restent de mise en visio, les moyens d'optimiser le suivi sont nombreux !



RÉALISEZ LA SYNTHÈSE À CHAUD

En économisant le temps passé dans les transports grâce à la visio, vous pouvez réaliser à chaud la synthèse dès la fin de l'échange et l'envoyer dans la foulée. Un excellent moyen de ne rien oublier, d'être plus complet et surtout, de démontrer votre réactivité.



DÉFINISSEZ LA MEILLEURE STRATÉGIE DE RECONTACT IMMÉDIAT

Le suivi immédiat du rendez-vous en dit long sur le besoin de conclure l'affaire. Pour ne pas paraître trop pressé, envoyez un message de remerciements dans la journée et informez le client que vous reviendrez rapidement vers lui avec des réponses précises à ses demandes.



FACILITEZ LE SUIVI DES INTERACTIONS

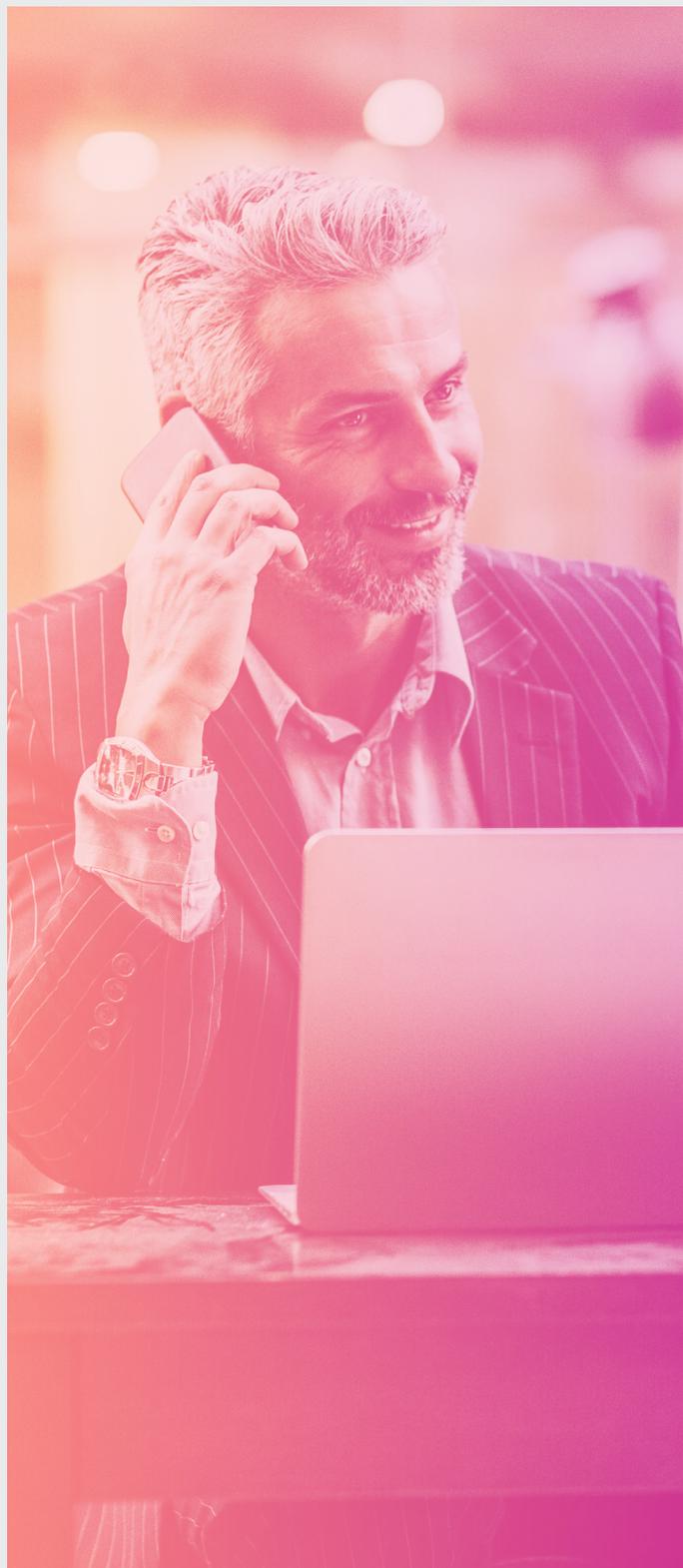
Veillez à intégrer les éléments clés issus de la visio et notez les futures échéances dans le CRM, pour disposer de rappels automatiques et ainsi piloter finement la suite de la relation avec le client.

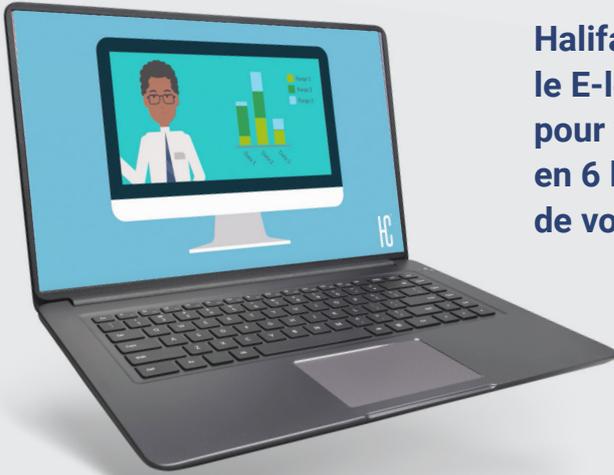


PARTAGEZ VOTRE EXPERTISE POUR PÉRENNISER LE LIEN

À l'heure des réseaux sociaux et du partage d'expertise, pourquoi ne pas tisser un lien de qualité durable avec le client en partageant avec lui des articles de presse, billets de blog, ou livres blancs, en lien avec ses problématiques ?

Un bon moyen de démontrer votre compréhension de son besoin tout en restant présent dans sa mémoire !





Halifax Consulting vous propose le E-learning sur les 5 conseils pour vendre en visio, disponible en 6 langues. Mettez-le à disposition de vos équipes commerciales !

Ce module E-learning s'inscrit dans des parcours plus complets à disposition de vos équipes pour réussir cette nécessaire adaptation.



Du e-learning,
en vente, négociation,
management
(disponible en 6 langues)



Des coachings
personnalisés



Des ateliers
collectifs



Des jeux
de rôles

Contactez-nous à l'adresse suivante

contact@halifax.fr





Halifax Consulting
SALES PERFORMANCE

Retrouvez-nous au :
Tél. : +33 (0)1 30 61 81 91

www.halifax-consulting.com