

	<b>Up ! Enhanced Management</b>	Première édition
	<b>7 La communication</b> 7.6 Comment négocier ?	<a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a> <a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a>

- **Neutraliser l'isolement.**  
Les éléments de fuite sont masqués des personnes mises en difficulté.

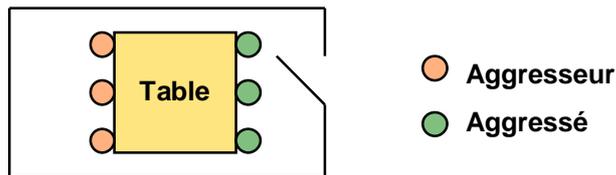


Diagramme 295 – La neutralisation de l'isolement

- **Renforcer l'isolement.**  
Les éléments de fuite sont visibles des personnes mises en difficulté et non accessibles.

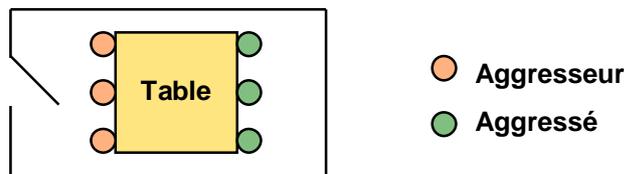


Diagramme 296 – Le renforcement de l'isolement

### 7.6.4 La vente

&

La **vente** est l'activité de communication durant laquelle une partie tente de séduire une autre partie – le prospect – en lui proposant une offre spécifique dont elle pourrait a priori se passer, ce qui la mènerait à une perte d'opportunité.

&

La valeur ajoutée d'un commercial est de pouvoir construire des offres spécifiques, ce que ne saurait faire un automate de vente par **Internet** ! Nous pouvons alors parler d'**ingénierie commerciale**.

M

Il ne faut pas confondre la vente avec l'achat. Dans ce second cas, la seconde partie a l'initiative de la demande de l'offre.

Les deux facteurs clés de succès de la vente sont :

- **La compréhension du besoin du prospect.**  
Cela nécessite de l'écoute approfondie et de l'empathie pour se mettre à la place de l'autre partie qui possède sa propre culture et ses propres contraintes.
- **Le charisme.**  
Il s'agit d'inspirer confiance voire de la sympathie. La vente est avant tout une relation entre individus.

#### 7.6.4.1 Les profils des commerciaux

Voici les principaux profils de commerciaux :

- **Le chasseur.**  
Celui-ci a des capacités pour pénétrer de nouveaux comptes.
- **L'éleveur.**  
Celui-ci a des capacités pour développer l'activité au sein d'un compte déjà conquis.

L'important est de catégoriser rapidement chaque commercial à partir de ses valeurs afin de lui donner des cibles et des objectifs correspondant à son profil :