

COMMENT APPROCHER UN CLIENT CONSERVATEUR

Cet anxieux a besoin d'être rassuré. Expliquez-lui tout dans le moindre détail et, surtout, ne lui parlez pas déménagement !



Les clients conservateurs représentent le groupe le plus important de la population (40 %) mais sont sous-représentés en immobilier car ils exècrent déménager. Plutôt fonctionnaires ou employés administratifs, ils sont calmes et courtois. Mais que leur côté affable ne vous induise pas en erreur. Sans vous le dire pour ne pas vous froisser, ils choisiront un agent qui ne les bousculera pas et saura les rassurer, plutôt qu'un négociateur fort sympathique. Confrères extravertis, modérez vos ardeurs !

■ LEUR PROFIL

Émotionnels et introvertis, ils n'ont pas le contact facile même s'ils n'en montrent rien. Polis, ils garderont une certaine distance, ils vous appelleront par votre nom de famille et attendent de même de votre part. Serage de mains un peu mou, tenue vestimentaire peu travaillée et intérieur daté doivent vous mettre la puce à l'oreille. Humbles, ils ne se mettront pas en avant, vous laisseront parler. Mais quand ils s'exprimeront, ce sera souvent pertinent. Cordiaux, ils le feront avec tact. Veillez à ne pas manquer les objections sous-jacentes. Bons pères de famille, la routine les rassurent. Tout changement, et surtout les déménagements, est source

de stress et d'angoisse. Ne les pressez surtout pas.

■ LEURS BESOINS

Peu de chance d'obtenir le mandat ou de remporter la vente si vous arrivez ne fût-ce qu'avec quelques minutes de retard. Au contraire, soyez un peu en avance, ils seront enchantés. Ensuite, prenez le temps de les mettre en confiance. Montrez de l'assurance, sans arrogance. Expliquez dans le détail comment va se passer le rendez-vous ou la transaction. Évitez trop de tablettes et autres gadgets technologiques. Ils apprécient les documents papier, une belle brochure les ravira. Imprimez vos certificats qualité et attestations de satisfaction clients. Ce sont des anxieux qui ont besoin de se rassurer avec des choses tangibles. La qualité de service les touche ainsi que les garanties que vous pouvez leur apporter. Votre ancienneté éventuelle dans le secteur et celui de l'agence aussi. Ils ont une confiance inébranlable en leur notaire. Arguez de votre future étroite collaboration avec celui-ci. Ils ne veulent pas d'ennuis et vous devez vous y engager. La liste de leurs besoins est longue, le chemin le sera aussi.

■ COMMENT CONCLURE

En tant que probable extraverti, vous devrez rallen-

tir votre rythme et votre exubérance sous peine de perdre le contrat. Adaptez-vous à eux. C'est le seul et unique leitmotiv. Allez-y doucement, sans les brusquer pour ne pas qu'ils se referment. Signer tout de suite est donc à bannir. Par ailleurs, ne les forcez surtout pas à exprimer ce qu'ils pensent. Oubliez donc les fameuses questions ouvertes ou, à tout le moins, doivent-elles être extrêmement larges. Hors de question de faire quelconques compliments. Vous les mettriez très mal à l'aise. Ne leurs parlez jamais de déménagement. Laissez-leur le temps de réfléchir tout en fixant un échéancier, avec leur accord, pour prendre une décision.

■ LES ERREURS À NE PAS COMMETTRE

Abstenez-vous de toute familiarité. Allez trop vite vous fera perdre l'affaire. Freinez des quatre fers. Ils se sentiraient dérouterés pour moins que cela. Ne soyez pas spontané, ayez préparé les étapes à suivre et communiquez beaucoup en ce sens. Tout effet de surprise est à exclure. Les nouveautés les feront grimacer alors que toute référence à l'ancien, la tradition, les valeurs, voire les matériaux nobles, les raviront. Fiabilité et stabilité sont les maîtres mots. ■

Evelyne Gielen

“ La tradition n'est pas une vieille habitude ; elle rassure. ”

**EDWARD NORTON,
AUTEUR ET RÉALISATEUR AMÉRICAIN**