

# COMMENT SÉDUIRE UN CLIENT RELATIONNEL ?

**Ne vous laissez pas prendre au jeu du client amical et enjoué. Il prend souvent la main au risque de vous faire perdre la vente.**



**L**es clients relationnels représentent un groupe important de la population (28 %). Travaillant dans le social, les ressources humaines ou le commercial, ils aiment le contact humain et s'en nourrissent. L'attention que vous leur porterez est déterminante dans le succès de la transaction. Amicaux, ils sont de très agréables clients, mais il vous faudra conclure avant qu'ils ne se laissent tentés par d'autres biens. Vous voilà averti.

### ■ LEUR PROFIL

Émotionnels et extravertis, ils ont le contact facile. À l'aise dès le début, ils vous appelleront assez rapidement par votre prénom. De la poignée de main, ils passeront assez vite à la bise. Ils jonglent avec les nouvelles technologies et vous contacteront tant par mails, téléphone, que WhatsApp. Enthousiastes et joviaux, ce sont des clients que vous aurez envie d'inviter à prendre un verre, faire un dîner d'affaires ou simplement discuter. Par ailleurs, ils n'hésiteront pas à vous donner quelques précieux conseils. Ils aiment se rendre utiles et surtout que leur entourage leur rende leur attention. Ils apprécient qu'on leur montre de l'intérêt. Ils sont souvent habillés

élégamment ou branchés, possèdent les derniers nouveautés et gadgets. L'innovation les intéresse.

### ■ LEURS BESOINS

Ils ont donc besoin de toute votre attention, voire de votre reconnaissance. N'hésitez pas à les remercier pour les bonnes adresses qu'ils vous ont données, les complimenter pour leur style. Soyez amical. Proposez-leur d'emmener un café et, surtout, laissez-les parler, encore et encore. Ils apprécient également le côté « fun » des choses et les plaisirs en général. Argumentez ainsi sur le plaisir de vivre et d'habiter dans un tel quartier. Montrez-vous également empathique et souriant. Ils ont besoin d'accompagnement. Organisez des soirées « agence » conviviales et décontractées, où tous vos collaborateurs seront présents. Restez dans l'humain plus que dans vos produits à vendre ; sauf si vous avez de nouveaux biens, ils raffoleront en avoir la primeur.

### ■ COMMENT CONCLURE

Ce sont des clients qui prennent souvent l'initiative de la négociation. Ils savent être créatifs en matière d'offre. Ils ont un puissant pouvoir de conviction, combiné à une sacrée dose de sympathie. Mais vous devrez conclure assez rapidement sous peine

qu'ils ne changent d'avis. En effet, ils seront très vite attirés par de nouveaux biens arrivant sur le marché. Ne perdez pas leur intérêt. N'hésitez pas à leur faire un cadeau lors de la signature de l'acte authentique. Ils seront ravis de cette attention et vous en trouveront encore plus sympathique. Pensez à un cadeau distingué, de marque, à la mode ou innovant.

### ■ LES ERREURS À NE PAS COMMETTRE

L'erreur à ne pas commettre à la fin des discussions est de ne pas conclure assez vite et de risquer ainsi de les perdre. Au début du contact, la faute sera de ne pas leur accorder directement toute votre attention dès qu'ils passent la porte de votre agence et de ne pas vous montrer rapidement amical. Observez leur tenue vestimentaire et leur air jovial dès leur entrée : stylé et convivial ? Attention, « relationnel » en approche ! Pendant les échanges, l'erreur à ne pas faire est de les interrompre quand ils parlent. Laissez-les s'exprimer jusqu'au bout et, seulement quand ils ont fini, intervenez. Autrement dit, n'essayez pas de contre-argumenter tant qu'ils ont la parole. Interrrompre est cause de rupture. ■

*Evelyne Gielen*

“ L'on est plus sociable et d'un meilleur commerce par le cœur que par l'esprit. ”

**JEAN DE LA BRUYÈRE**