

# BULLETIN DE RICK

MARS 2025



**Rick Gioia**

FORMATION EN VENTE GSD

L'enthousiasme et la passion ont mené Rick Gioia dans l'industrie du meuble il y a presque 30 ans. En étant l'ancien propriétaire de Stratford Furniture and Sleep Centre, Rick a utilisé son approche en ventes et a ainsi maintenu 70% des parts de marché de la région dans la literie pendant 12 ans.

Heureusement pour nous, la générosité de Rick l'a amené à partager son énergie et son expérience d'abord comme conférencier motivant lors de séminaires à John F. Lawhon et ensuite comme membre de l'équipe GSD.

Rick se spécialise dans la formation et donne un zeste d'espoir à n'importe quelle équipe de vente!

## LE POUVOIR DES QUESTIONS

Chacun d'entre nous est entré dans le monde de la vente avec des attentes uniques. Rappelez-vous de vos débuts en tant que vendeur, vos attentes étaient-elles conformes à ce que vous pensiez ? La définition d'un vendeur est une personne dont le travail consiste à vendre un produit ou un service. Cependant, si vous ne l'avez pas encore réalisé, ce rôle nécessite un ensemble de compétences beaucoup plus variées que le simple fait de faciliter l'échange de biens contre de l'argent. Il s'agit d'établir un lien plus profond et de comprendre les besoins des gens, puis de les guider dans un processus de réflexion. En tant que vendeur, vous n'êtes pas seulement un expert en produits ou un négociateur, mais aussi un conseiller de confiance et, parfois, une personne capable de résoudre des problèmes. L'une des compétences les plus essentielles dans ce parcours est la capacité à aider les gens à explorer leurs propres pensées et émotions, à écouter attentivement et à identifier ce qu'ils recherchent vraiment, même lorsqu'ils ne peuvent pas l'exprimer clairement. C'est une danse entre vous et votre client qui exige de l'empathie, de l'intuition et de l'expertise, et ce sont ces compétences subtiles mais puissantes qui distinguent les bons vendeurs des meilleurs. L'essentiel n'est pas seulement de vendre un produit, mais de mettre en lumière les désirs et les motivations cachés de la personne en face de vous, en la guidant vers une solution qui non seulement répond à ses besoins, mais améliore son expérience dans son ensemble. Dans le monde de la vente, poser les bonnes questions peut faire toute la différence pour transformer un prospect potentiel en client satisfait. Au cœur de toute transaction réussie se trouve la faculté de qualifier vos clients, en vous assurant de bien comprendre leurs besoins.



## POURQUOI LA QUALIFICATION EST-ELLE IMPORTANTE ?

### Améliorez votre expertise :

En posant les bonnes questions de qualification, vous devenez instantanément un vendeur de premier plan. Vous montrez aux clients que vous vous intéressez à leurs besoins et que vous êtes prêt à les aider à prendre des décisions éclairées.

### Renforcer la confiance :

Les meilleurs vendeurs savent que les questions clés permettent d'instaurer la confiance. Lorsque les clients se sentent compris, ils font confiance à vos recommandations, ce qui se traduit par une augmentation des ventes.

### Améliorer le confort :

Plus vous serez préparé à poser des questions réfléchies, plus l'interaction sera confortable et naturelle pour le client. Il s'agit de les mettre à l'aise tout au long du processus d'achat.

### N'oubliez pas que vous êtes l'expert :

Les clients ne sont pas des acheteurs professionnels. Ils ont besoin de votre expertise pour prendre des décisions d'achat en toute confiance. En les guidant avec les bonnes questions, vous leur fournissez les informations dont ils ont besoin pour faire le bon choix.

## UNE QUESTION PEUT FAIRE TOUTE LA DIFFÉRENCE

Poser les bonnes questions vous permet de mieux comprendre les préférences et les besoins de vos clients. Cela peut s'avérer crucial pour les aider à trouver le produit qui leur convient le mieux. Voici quelques exemples de questions qui peuvent ouvrir la voie à des informations plus approfondies :

- Puis-je vous poser quelques questions qui vous feront gagner un temps précieux ?
- C'est la première fois que vous venez dans notre magasin ?
- Puis-je vous demander quels sont les éléments que vous envisagez d'ajouter ou de remplacer dans votre maison ?

Ces simples questions démontrent votre engagement à offrir une expérience adaptée à chaque invité.

Chaque catégorie de votre magasin mérite une approche unique. Adaptez vos questions en fonction de ce que vous vendez pour vous assurer de recueillir les bonnes informations.

### Pour les matelas, par exemple :

- Dormez-vous sur le côté, sur le dos ou sur le ventre ?

### Pour les ensembles de salon, demandez :

- Combien de personnes prévoyez-vous avoir en même temps dans la pièce ?
- Recherchez-vous quelque chose d'inclinable ou de stationnaire ?

### Pour les appareils électroménagers, envisagez des questions telles que :

- Parlez-moi de la taille et de la fréquence de vos charges de lavage ?
- Certains de vos vêtements nécessitent-ils des caractéristiques particulières ?

### Si un client achète un réfrigérateur, demandez-lui :

- Quelle quantité voulez-vous stocker en une seule fois ?
- Quelle est la taille de l'espace de rangement idéale pour vos besoins ?

Ce type de questions vous aide à recueillir les détails essentiels pour répondre aux besoins exacts de votre client.

## CONSEIL DU MOIS DE RICK

Les questions de qualification ne sont pas seulement une formalité, elles constituent un outil puissant pour vous permettre de comprendre vos clients et de leur fournir des recommandations personnalisées. Elles vous aident à aller au cœur de ce que vos clients recherchent vraiment, en vous assurant que vous pouvez les guider vers le produit parfait. Soyez attentif aux questions que vous posez à vos clients. Une question bien posée peut faire toute la différence pour découvrir les désirs et les besoins de votre client. Ainsi, la prochaine fois que vous vous adresserez à un client, assurez-vous d'être prêt à poser les bonnes questions pour obtenir le meilleur résultat possible. Plus vous en savez, plus vous pouvez répondre aux attentes de vos clients. Continuez à affiner vos questions de qualification et observez vos ventes augmenter.