

BULLETIN DE RICK

JUILLET 2025

LE LANGAGE CORPOREL

Lire le langage corporel dans un contexte de vente au détail est un moyen efficace de comprendre les intentions, le confort et l'intérêt du client, même s'il ne s'exprime pas directement.



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!

VOICI UN GUIDE PRATIQUE POUR VOUS AIDER À LIRE EFFICACEMENT LE LANGAGE CORPOREL LORSQUE VOUS VENDEZ :

1. OBSERVER LE CONTACT VISUEL:

- Bon signe: un contact visuel régulier témoigne souvent d'un intérêt et d'un engagement.
- Signe d'avertissement: éviter le contact visuel peut indiquer un malaise, un désintérêt ou un désir de magasiner seul.
- Conseil: si le contact visuel s'améliore au fur et à mesure que vous parlez, c'est que vous établissez un rapport.

2. OBSERVER SES PIEDS ET SA POSTURE

- Bon signe: es pieds pointent vers vous ou vers le produit = intérêt.
- Signe d'avertissement: Pieds pointés vers la sortie ou bras croisés = désengagement ou résistance.
- Conseil d'action: Réflétez subtilement leur langage corporel afin d'instaurer un climat de confiance et de connexion.

3. REMARQUER LES MAINS ET LES BRAS

- Paumes ouvertes / bras détendus : Signale l'ouverture et le confort.
- Bras croisés / Mains dans les poches: Peut suggérer une attitude défensive, une hésitation ou une incertitude.
- Toucher un produit : Il s'agit généralement d'un signal d'achat fort : les gens touchent souvent ce qu'ils envisagent sérieusement.

4. ATTENTION AUX MOUVEMENTS DE LA TÊTE

- Hochement de tête : Accord et encouragement - il est temps de se rapprocher de la fin.
- Tête penchée : indique la curiosité ou l'intérêt.
- Secouer la tête en disant «oui» (ou vice versa) : Signaux contradictoires - peut signifier qu'il n'est pas convaincu.

5. EXPRESSIONS FACIALES

- Sourire sincèrement : Ils se sentent à l'aise avec vous.
- Lèvres serrées / sourcils froncés : Peut être synonyme de confusion, d'inquiétude ou de frustration - posez des questions pour clarifier la situation.
- Sourcils haussés : Signifie souvent la surprise ou l'intérêt, selon le contexte.

6. COMPORTEMENT MIROIR

- Si un client commence à imiter vos gestes ou votre posture, cela signifie généralement qu'il se sent en confiance - c'est le moment idéal pour conclure doucement.

7. LE TIMING ET LE RYTHME

- Mouvements lents et réfléchis : Indique qu'il est en train de réfléchir et qu'il est susceptible de prendre une décision.
- Regards rapides / remue-ménage : Peut-être un signe de distraction, d'ennui ou d'envie de partir.

8. COMMENT UTILISER CES INFORMATIONS

- Utilisez des questions ouvertes pour confirmer ce que vous ressentez.
- Ajustez votre ton, votre rythme ou l'accent mis sur le produit en fonction de leurs indications.
- Savoir quand prendre du recul - parfois en laissant de l'espace - augmente la confiance et donne au client le temps d'assimiler ses pensées.

Aucune personne n'est identique, chaque circonstance et chaque individu varient dans leur langage corporel. Il est utile d'être conscient de ce que ce langage peut signifier. Soyez sensible à ce que leur langage corporel pourrait vous dire. Répondez à toutes les préoccupations ou à tout malaise et rassurez vos clients afin de leur proposer les meilleures solutions et les meilleurs produits pour répondre à leurs besoins et leur offrir la meilleure expérience possible. Une fois que vous avez gagné la confiance des clients et qu'ils ont pu constater les avantages de vos produits, vous avez gagné un client qui reviendra et vous recommandera à d'autres personnes.

CONSEIL DU MOIS DE RICK

Soyez toujours attentif aux messages que vous envoient vos clients, écoutez-les attentivement et observez-les pour décrypter leurs messages verbaux et non verbaux. Cette attention particulière et cette interaction avec chaque client vous apporteront de nombreux avantages, tant pour vous que pour vos clients et votre magasin. En vous efforçant toujours d'offrir à vos clients la meilleure expérience d'achat possible, vous en récolterez les fruits.