



Discovery Insights®

Marie DUPONT
08/05/2011

Profil Personnel

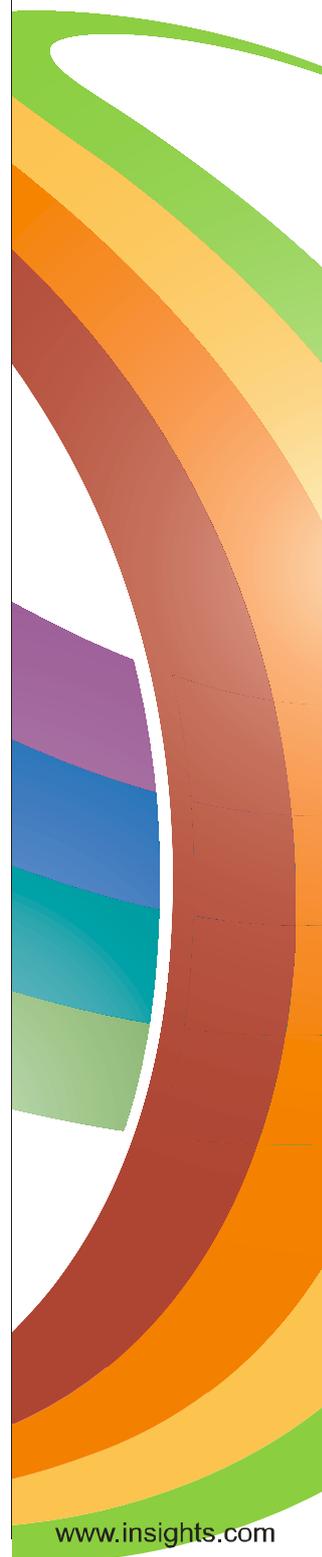
Module "de Base"

Module " Vente efficace "

INSIGHTS FRANCE



Insights®



Informations personnelles

Marie DUPONT

ACCRED 2011-2

Date de l'évaluation **08/05/2011**

Date d'impression **21/07/2011**

**Insights Learning and Development Ltd.
Jack Martin Way, Claverhouse Business Park, Dundee, DD4 9FF, Scotland
Telephone: +44(0)1382 908050
Fax: +44(0)1382 908051
E-mail: insights@insights.com**

Sommaire

Introduction	5
Synthèse	6
Style Personnel	6
Relations avec autrui	7
Prise de Décision	7
Forces et Faiblesses	9
Points Forts	9
Faiblesses potentielles	10
Valeur pour l'Equipe	11
Communication	12
Communication efficace	12
Les freins à une communication efficace	13
"Points Ignorés" possibles	14
Votre Type Opposé	15
Communiquer avec votre Type Opposé	16
Suggestions pour progresser :	17
Module "Vente efficace"	18
Synthèse du style de vente	19
Préparation de visite	20
Identification des besoins	21
Argumentation	22
Traitement des objections	23
Engagement/Prise de commande	24
Suivi du client	25
Indicateurs des Préférences de Vente	26

La Roue Insights	27
Graphiques des Couleurs Insights	28
Les Préférences de Jung	29

Introduction

Ce profil personnel "Insights Discovery" est basé sur les réponses de Marie DUPONT au questionnaire qu'elle a rempli le 08/05/2011.

L'origine des théories sur la personnalité remonte au Vème siècle av.J.C, lorsque Hippocrate identifia quatre énergies distinctes qu'un individu peut manifester. Le système "Insights" est quant à lui construit autour d'un modèle de la personnalité que le psychologue suisse Carl Gustav Jung a été le premier à développer. Ce modèle a été publié dans son ouvrage " Types Psychologiques" paru en 1921 et développé dans ses travaux ultérieurs. Les travaux de Jung sur la personnalité et les "préférences" sont considérés depuis lors comme des travaux princeps pour la compréhension de la personnalité humaine et ont fait jusqu'à aujourd'hui l'objet de nombreuses études de la part de milliers de chercheurs.

En utilisant la typologie de Jung, ce profil personnel "Insights Discovery" offre une bonne base pour la compréhension de soi et pour son propre développement. Les recherches faites dans ce domaine semblent indiquer qu'une bonne compréhension de soi, à la fois de ses points forts et de ses points faibles, permet aux individus de développer des stratégies de communication efficaces et peut les aider à mieux répondre aux exigences de leur environnement professionnel.

Généré à partir de plusieurs centaines de milliers de combinaisons de données, ce profil est unique. Il correspond à vos réponses au questionnaire. Vous pouvez bien sûr modifier ou ignorer les informations dans lesquelles vous ne vous reconnaissez pas ; ne le faites cependant qu'après en avoir parlé avec des collègues ou des amis, afin d'identifier si ces éléments peuvent faire partie de vos "Points Ignorés".

Exploitez ce profil activement. En d'autres termes, identifiez les points-clés qui vous permettront d'évoluer et allez-y ! Discutez-en les points qui vous paraissent les plus importants avec vos collègues et amis. Recueillez leur avis sur les points qui vous touchent particulièrement. A partir de là, construisez votre plan de développement personnel pour améliorer la qualité de votre communication.

Synthèse

Les informations suivantes vous permettront de mieux comprendre votre propre style de travail. Nous vous suggérons donc d'analyser avec soin ces données, afin de mieux cerner ce que sont vos comportements habituels, dans votre activité professionnelle, dans vos relations avec autrui et dans votre façon de prendre vos décisions.

Style Personnel

Marie apporte à ses collègues son rythme rapide et, par-dessus tout, prend plaisir à relever les défis. L'un de ses plus grands talents est la génération d'idées, qui jaillissent d'elle presque constamment. Elle est intéressée par les possibilités au-delà de ce qui est déjà présent et connu. Elle utilise pour cela sa perspicacité, son ingéniosité et son intelligence. Elle a tendance à percevoir l'environnement comme accueillant, motivant et amusant et, si ce n'est pas le cas, elle essaie de créer cette atmosphère. Elle devrait apprendre à déléguer davantage pour mener son travail à bonne fin et devrait se faire aider pour assurer le suivi.

Elle aime les projets qui lui permettent d'apporter des améliorations visibles par autrui. Elle est agressive, combative, ambitieuse et cherche sans cesse à gagner. Si elle est chargée de contrôler les détails du travail d'autrui, elle peut trouver cela inintéressant, stressant et épuisant. Marie cherche à voir plus loin que ce qui est habituellement connu, admis ou évident. Quand elle prend en charge une mission, elle devrait considérer les détails et les options possibles avant d'agir.

Elle se fie par-dessus tout à son inspiration et se bat pour faire que ses idées originales se réalisent - une réalité qui peut ne pas sembler aussi réelle à tout le monde ! Là où elle excelle, c'est dans la planification et la mise en œuvre des projets. Elle est prompte à saisir les opportunités et à voir comment elles peuvent être exploitées à son avantage. Les tâches qui nécessitent une gestion pratique quotidienne ont tendance à la frustrer. Quand son inspiration prend forme, elle se jette dedans à corps perdu.

Elle peut avoir "échoué" plusieurs fois dans ses tentatives mais a tendance à considérer l'échec comme un parcours nécessaire pour apprendre et réussir. Elle a un ego fort et la réussite dans la vie est importante pour elle. Sa vie a tendance à être une série de projets amorcés mais inachevés. Elle est à l'aise pour faire plusieurs choses à la fois, mais les autres peuvent considérer cela comme de la superficialité. Marie est une innovatrice, toujours consciente des nouvelles possibilités et des différents moyens de faire les choses.

Pleine d'entrain et divertissante, avec une énergie contagieuse, elle a besoin de changement et de variété pour être "au top". Marie est le type même de la "battante", car elle est enthousiaste, visionnaire, objective et responsable. Marie est considérée comme un leader né avec un style franc et chaleureux, qui a tendance à prendre en charge toute situation dans laquelle elle se trouve. Elle trouvera sans doute frustrant de faire des travaux minutieux ou de s'occuper de détails pratiques durant de longues périodes. La paperasserie la rebute. Comme elle a tendance

à agir de façon impulsive, elle s'adapte vite et sent les défis et les problèmes du moment.

Relations avec autrui

Marie a une capacité remarquable pour amener les gens à suivre son exemple. Elle peut avoir besoin de ralentir un peu le rythme pour s'intéresser aux sentiments de ceux avec lesquels elle travaille ; elle pourra ainsi écouter et accepter leurs points de vue, même quand ils sont opposés aux siens. Elle a un grand besoin d'être reconnue et appréciée par autrui et elle manifeste un enthousiasme contagieux dans la vie. C'est plus une meneuse d'hommes qu'une gestionnaire ; elle est juste mais exigeante, peu disposée à accepter les changements sans en connaître préalablement les raisons. Elle peut être en désaccord avec ses collègues et ses supérieurs mais il est peu probable qu'elle soit rancunière longtemps.

Elle peut parfois se présenter comme un expert extrêmement savant sur un sujet et avoir envie d'y intéresser les autres. Cela peut être embarrassant quand elle doit faire face à un expert plus qualifié qu'elle. Quand Marie est responsable d'un projet, elle donne à son équipe une vision à long terme et leur insuffle la capacité de communiquer ces perspectives aux autres et de les motiver. Marie adore les défis, est visionnaire et enthousiaste. Tout en s'efforçant de constamment développer ses compétences et ses potentiels, elle est ouverte, loquace et peut venir à bout d'un grand nombre de projets différents. Elle a parfois l'impression que personne ne la comprend ou se soucie d'elle. Cela l'émeut et elle est assez vulnérable à ce moment-là. Elle doit prendre conscience du fait qu'elle est trop franche, trop bavarde et trop logique avec certains collègues.

Marie fait preuve d'un humour vif et d'optimisme. Elle peut être d'une compagnie charmante et entraînante et saura souvent stimuler les autres pour qu'ils s'impliquent dans ses projets, grâce à son enthousiasme contagieux. Elle n'apprécie guère les critiques sur ses qualités propres car elle les considère comme des attaques personnelles. Imaginant des applications ou des débouchés futurs qui semblent impossibles aujourd'hui, elle peut les voir se réaliser des mois ou même des années plus tard. Les erreurs commises par autrui peuvent la contrarier et l'amener à réagir avec véhémence. Elle se lie avec des collègues qui apprécient son côté sociable, loquace et réaliste. Les tâches pratiques routinières ne l'intéressent pas longtemps, car elle a besoin de variété et de liberté pour alimenter sa curiosité.

Prise de Décision

La majorité des réussites de Marie est obtenue par la détermination et la persévérance à atteindre ou dépasser ses hautes ambitions. Elle est stimulée par les difficultés et se montre très ingénieuse pour les surmonter. Intérieurement motivée pour réussir, Marie est une grande "bosseuse" qui, bien qu'ayant conscience des autres et prête à les écouter, continuera seule, inexorablement, même si les autres abandonnent. Elle aime transformer toute chose en opportunités, idées, projets et plans. Son imagination la pousse à démarrer un grand nombre de nouveaux projets, qu'elle peut ne pas toujours achever. Un travail qui lui permet d'appliquer ses idées pour lancer ou améliorer un projet lui convient, mais une fois que ces idées prennent forme, il préfère que quelqu'un d'autre s'occupe des détails.

Optimiste, spontanée, inventive et confiante, elle a un esprit original et un sens aigu du possible. Elle fait constamment preuve d'enthousiasme pour les idées nouvelles. Marie trouve les problèmes stimulants et est ingénieuse dans sa façon d'aborder les situations complexes. Elle invente beaucoup de possibilités pour un projet ou un système grâce à sa capacité de voir constamment plus loin. Pour elle, la meilleure partie d'un projet, c' est trouver la solution et créer quelque chose de nouveau. Par la suite, mener à bien le projet l'intéresse moins. Marie est sûre d'elle et n'a pas peur de prendre "la voie de la difficulté" , tant sa volonté est grande de donner les meilleurs résultats. Marie émet des opinions fermes et catégoriques dans l'espoir que les problèmes et conflits latents puissent être rapidement réglés.

Elle voit tellement de possibilités en tout qu'elle a parfois du mal à choisir ses priorités ou à s'en tenir à celles qu'elle a choisies. Son désir de passer à des choses plus excitantes peut faire qu'elle néglige certains détails importants de la tâche en cours ou qu'elle l'ennuie rapidement. Sa curiosité naturelle pour les idées nouvelles apportera au groupe de nouvelles et originales façons de penser. Ayant l'esprit d'entreprise dans le sang, elle est à l'affût de toutes les possibilités et est fascinée par les idées nouvelles. Elle manifeste un grand esprit d'initiative et agit par impulsions créatrices. Pour être agréable à autrui, elle peut faire des promesses qu'elle ne pourra pas tenir.

Notes personnelles :

Forces et Faiblesses

Points Forts

Cette partie identifie les points forts que vous, Marie, apportez à votre entreprise. Vous avez évidemment des capacités, des compétences et des qualités dans bien d'autres domaines, mais les phrases ci-dessous sont probablement celles qui définissent le mieux les qualités que vous pouvez faire valoir.

Les Points forts de Marie :

-  Capable d' avoir une vision globale des choses.
-  S'efforce constamment de progresser.
-  Une pensée ingénieuse avec une grande capacité de planification à long terme.
-  Une visionnaire qui génère un enthousiasme contagieux.
-  Bonne analyse des situations.
-  Paraît avoir l'esprit ouvert et réceptive.
-  Rapide et vive.
-  Adhèrera à différentes organisations pour servir sa cause.
-  Défie les conventions.
-  Courageuse, audacieuse et hardie.

Notes personnelles :

Forces et Faiblesses

Faiblesses potentielles

Jung disait : "La sagesse consiste à admettre que toute chose a deux faces". On pourrait dire aussi qu'un point faible est simplement un point fort mal exploité. Les réponses que vous, Marie, avez données au questionnaire laissent à penser que les points suivants sont potentiellement pour vous des "points faibles".

Les faiblesses potentielles de Marie :

-  Perd patience si les tâches sont routinières et répétitives.
-  Elle évite les détails qui l'ennuient facilement.
-  Impatient avec ceux qu'elle perçoit comme ayant de moins grandes exigences qu'elle.
-  En général impulsive, néglige les points importantes.
-  Répond à la question avant qu'elle n'ait été posée.
-  A tellement d'idées que cela devient souvent confus.
-  Certaines de ses idées peuvent être perçues comme peu réalistes.
-  Peut donner l'impression d'être superficielle et futile.
-  Ne prend pas toujours le temps d'écouter les opinions d'autrui.
-  N'aime pas les tâches routinières et évite de les faire.

Notes personnelles :

Valeur pour l'Equipe

Chacun apporte à l'équipe dans laquelle il travaille un ensemble unique de talents, de qualités et d'aspirations. Ajoutez à cette liste toutes les autres expériences, compétences ou qualités que vous, Marie, apportez à votre équipe et mettez celles qui vous paraissent les plus intéressantes pour le groupe à la disposition de vos collègues.

Comme membre d'une équipe, Marie :

-  Assume une grande variété de tâches et d'activités.
-  Grâce à son intuition, apporte à l'équipe l'enthousiasme et parfois... l'imprévisible.
-  Réagit bien aux défis immédiats.
-  Motive les autres par son enthousiasme contagieux.
-  Communique clairement et efficacement.
-  Réfléchit "en-dehors du cadre" avec un esprit avant-gardiste.
-  N'est pas gênée par les procédures et les pratiques existantes.
-  Sait que rien n'est impossible.
-  Influence les autres par son enthousiasme contagieux.
-  Adopte l'attitude : "Je peux le faire".

Notes personnelles :

Communication

Communication efficace

La communication ne peut être efficace que si elle est reçue et comprise par le destinataire. Pour chaque personne, certaines formes de communication sont plus efficaces que d'autres. Cette partie identifie quelques points-clés qui permettront à autrui de communiquer plus efficacement avec vous, Marie. Notez les éléments qui vous paraissent les plus importants et mettez adroitement ces informations à la disposition de vos collègues.

Pour bien communiquer avec Marie, il faut :

-  L'aborder comme une partenaire.
-  Vérifier qu'elle est bien avec vous car elle peut être facilement distraite et ne pas écouter attentivement.
-  Partager et soutenir ses idées et sa vision.
-  Etre souple mais structuré lors d'une réunion avec elle.
-  Utiliser des adjectifs percutants, qui font appel aux émotions.
-  Repérer les signes qui indiquent "Je commence à m'ennuyer...".
-  Faire appel à son sens de la décision.
-  Suivre son rythme soutenu.
-  Définir ensemble et précisément ce qui doit être fait.
-  Confirmer les accords par écrit.
-  Reconnaître ses talents de leader.
-  Encourager sa vision globale des choses.

Notes personnelles :

Communication

Les freins à une communication efficace

Certaines formes de communication risquent d'être moins efficaces avec vous, Marie. Les comportements que les autres devraient éviter de manifester avec vous figurent dans la liste ci-dessous. Vous pouvez utiliser ces informations pour développer une stratégie de communication efficace et acceptable par toutes les parties.

A éviter en communiquant avec Marie :

-  Vous approprier ses idées.
-  Être sec, acerbe, irritable ou mordant.
-  Oublier d'approuver ses décisions ou décider des conclusions.
-  Dire "on fera cela un jour".
-  Ralentir le rythme d'une conversation à bâton rompu.
-  Lui disputer le contrôle des opérations.
-  Limiter la variété ou le champ de ses activités.
-  L'accabler avec vos problèmes.
-  Être obscur, obtus ou dogmatique.
-  Parler lentement, marmonner ou chuchoter.
-  Mettre en doute ou contester ses valeurs personnelles.
-  Laisser son imagination galoper à vos dépens.

Notes personnelles :

"Points Ignorés" possibles

La perception que nous avons de nous-mêmes peut être différente de celle que les autres ont de nous. Nous projetons ce que nous sommes sur le monde extérieur à travers notre "Persona" et nous ne sommes pas toujours conscients de l'effet que nos comportements produisent sur autrui. Nous appelons ces comportements dont nous avons peu conscience : "Points Ignorés". Prenez note des points importants dont vous n'étiez pas au courant et testez-en la pertinence auprès de vos collègues et amis.

Les "Points Ignorés" possibles de Marie :

Marie est souvent tellement plongée dans ses propres pensées qu'elle ne remarque pas ce qui se passe ailleurs. Son désir de rester ouverte et réceptive aux nouveaux défis peut la faire passer pour quelqu'un de plutôt imprévisible et peu attentive aux excellents projets et programmes d'autrui. Sa profonde aversion pour la routine et les événements prévisibles peut ne pas lui faire remarquer les détails importants. Bien qu'elle puisse faire certains travaux de détail, elle aura tendance à être moins minutieuse dans ce domaine sur le long terme. Elle peut être perçue par autrui comme frivole ou superficielle en raison de sa façon naturelle et de son besoin de toujours se projeter dans l'avenir.

Elle est un entrepreneur-né qui vante constamment sa prochaine grande idée avec l'intention de lui trouver des supporters. Elle peut parfois faire des erreurs en prenant des décisions avant d'avoir toutes les informations utiles. Quand ses espoirs ou rêves perdent le contact avec la réalité, les autres peuvent alors être les témoins de son approche plutôt surréaliste de la vie. En raison de son aptitude à donner des réponses innovatrices, ses intentions sont parfois mal interprétées par autrui. Marie est peu encline à analyser les choses en profondeur car elle pense qu'en faisant cela, elle risque de rater d'autres opportunités plus intéressantes.

Bien qu'elle puisse se montrer charmante, amusante et divertissante, elle donne parfois l'impression de ne pas être sincère. Sa vie est si trépidante qu'elle n'a pas le temps de penser à l'avenir. Parce qu'elle considère que découvrir des choses nouvelles est une priorité, elle n'accorde parfois pas suffisamment d'attention à ses autres responsabilités.

Notes personnelles :

Votre Type Opposé

La description faite ci-après correspond au type opposé au vôtre sur la roue Insights. Nous avons souvent du mal à bien communiquer avec ceux dont les préférences sont très différentes des nôtres. Le fait de pouvoir repérer ces traits de caractère vous aidera à améliorer l'efficacité de vos relations et donc à parfaire votre épanouissement personnel.

Reconnaître le type opposé au vôtre :

Le type Insights opposé à celui de Marie est le Coordinateur, le type "Introversion - Sensation " de la typologie de Jung.

Les Coordinateurs sont des gens circonspects, prudents, conventionnels, diplomates et profondément sincères. Ils sont d'une grande loyauté, précis, disciplinés et d'une grande exigence envers eux-mêmes. Ils donnent parfois l'impression de manquer de confiance en eux ; en fait, ils aiment travailler dans un environnement structuré et ordonné et sont plus intéressés de suivre des procédures établies que de s'en remettre à de nouvelles et hypothétiques possibilités.

Marie constatera souvent que les Coordinateurs ont tendance à temporiser quand il s'agit de prendre une décision, attendant toujours d'avoir rassemblé toutes les informations disponibles. Marie considérera aussi les Coordinateurs comme des penseurs critiques, réservés face aux étrangers. Les Coordinateurs n'aiment ni le stress ni le désordre ; ils sont plutôt du genre renfermé et ont besoin d'être soutenus et motivés. Ils ne deviennent amis qu'avec quelques personnes, car ils veulent du familier et du prévisible. Lorsqu'on les met sous pression, en particulier les gens comme Marie, ils réagissent avec entêtement et obstination.

Les Coordinateurs se préoccupent de ce qui est "juste" et, aux yeux de Marie, ils semblent lents à prendre leurs décisions. Ils ont besoin d'un environnement de travail stable, sans risques d'altercation ; ils se méfient des gens aux comportements extravertis. Ce qu'il leur faut, c'est de l'ordre et des délais précis. On a sans doute là affaire à un des types Insights les plus secrets. Marie trouvera que les Coordinateurs sont des gens préoccupés par l'efficacité, facilement perturbés par ceux qui ne respectent ni les procédures, ni les délais.

Notes personnelles :

Votre Type Opposé

Communiquer avec votre Type Opposé

Ecrive spécialement pour vous, Marie, cette partie suggère quelques stratégies de communication que vous pouvez mettre en œuvre avec les personnes qui occupent une position opposée à la vôtre sur la roue Insights.

Marie DUPONT : Comment satisfaire les attentes de votre type "Opposé" ?

-  Demander des faits.
-  S'assurer qu'elle comprend les règles.
-  Si des détails complémentaires sont à fournir, être prêt à différer la décision.
-  Lui faire savoir qu'elle apporte une contribution remarquable.
-  Être logique quand vous présentez vos informations.
-  Ecouter ce qu'elle a à dire.

Marie DUPONT : A éviter lorsque vous communiquez avec votre type "Opposé"

-  Se montrer immature, puéril ou stupide.
-  Faire croire que vous savez plus de choses que ce que vous savez réellement.
-  Dire une chose et en faire une autre.
-  Ne pas respecter son besoin de s'isoler par moment.
-  Attendre une acceptation rapide des idées nouvelles.
-  Remplacer la rhétorique par des détails précis.

Notes personnelles :

Suggestions pour progresser :

Le système "Insights Discovery" ne mesure en aucune manière la compétence, l'intelligence ou le niveau de formation d'une personne. Cependant, la liste ci-dessous présente quelques suggestions qui vous permettront de progresser dans votre vie professionnelle. Identifiez les points importants dont vous n'avez pas conscience et intégrez-les dans votre plan de développement personnel.

Marie peut tirer profit des actions suivantes :

-  En analysant les procédures afin d'identifier ce qui fait double emploi et présente un risque de conflits potentiels.
-  En consacrant plus de temps à analyser ses idées et ses sentiments.
-  En ralentissant le rythme et en réfléchissant bien à toutes les choses.
-  En ne cherchant pas toujours le nec plus ultra.
-  En se fixant des délais - puis en s'y tenant.
-  En acceptant l'idée que les décisions basées sur une solide analyse sont plus fiables que des décisions basées sur la seule intuition.
-  En prêtant attention aux moindres détails et en développant une méthodologie minutieuse.
-  En étant capable de planifier la réalisation d'un projet dans les moindres détails.
-  En faisant des compromis afin de maintenir de bonnes relations.
-  En étant moins vive, plus constante et plus fiable.

Notes personnelles :

Module "Vente efficace"

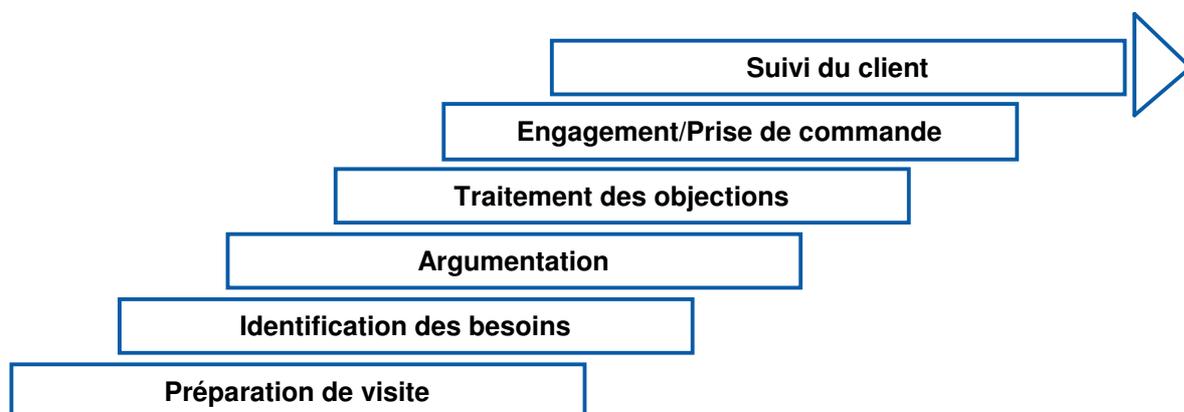
La Vente efficace repose sur trois exigences :

La première est que le vendeur ait une idée claire de qui il est, qu'il connaisse les points forts sur lesquels il pourra s'appuyer et ses faiblesses éventuelles, afin de pouvoir y remédier. Mais plus important encore, il doit savoir comment il est perçu par ses clients.

La seconde est que le vendeur soit à même de comprendre que les autres - en particulier ses clients ou prospects - sont différents de lui. Chaque client a un style, des besoins et des motivations qui lui sont propres. Le vendeur se doit de les percevoir, de bien les comprendre et d'y répondre correctement.

La troisième est que le vendeur doit sans cesse chercher à s'adapter à son interlocuteur, de façon à créer avec lui une relation étroite, sans laquelle il ne pourra pas l'influencer positivement. Ce module de votre profil personnel a pour but de vous aider à combler les exigences de vos clients, en liaison et en complément de toutes les autres formations que vous pouvez recevoir par ailleurs.

Le schéma ci-dessous représente les étapes classiques d'un entretien de vente, chacune de ces étapes étant détaillée plus loin dans ce module de votre profil personnel Insights Discovery. Mettez à profit toutes ces informations pour développer des relations plus fructueuses avec vos clients, pour apprendre à mieux vous connaître et pour améliorer votre efficacité commerciale.



Synthèse du style de vente

Le texte ci-après donne une vue assez complète de votre style de vente. Vous pourrez utiliser ces informations pour mieux comprendre ce qui caractérise votre approche du prospect ou du client.

Marie aime les feux de la rampe et elle fait preuve de beaucoup de souplesse pour enlever une vente. Son rôle de commercial lui plaît et elle jongle sans problème entre ses clients et ses nombreuses activités. Elle a besoin d'un environnement en changement constant pour rester concentrée ; elle apprécie le pouvoir et le statut que confère le succès. Les nombreux contacts qu'elle entretient lui permettent d'avoir toujours des références à offrir. Son naturel et son sens de l'humour font que Marie est perçue par les clients comme un conseiller recherché. Elle est très connue et peut se targuer du soutien constant de la plupart de ses clients. Elle apporte des solutions innovantes aux problèmes qui lui sont posés. Mais, sûre du bien fondé de celles-ci, elle ne prend pas assez le temps d'en convaincre le client.

Marie estime que vis-à-vis du client, il faut avoir une approche directe, ferme et carrée. Lorsqu'elle argumente, Marie suscite l'attention et captive autrui. Elle éprouve un plaisir profond à réussir une vente. Ce qu'elle aime le plus, ce sont les clients auprès desquels elle peut exercer sa créativité et ses talents de communication. Les clients voient Marie comme une personne dynamique, enthousiaste et ingénieuse, douée pour les relations interpersonnelles. Quand elle a la responsabilité d'un projet de vente, elle fait profiter l'équipe de sa vision à long terme et est capable de faire partager cette vision à autrui.

La capacité de Marie à déléguer est une de ses grandes qualités dans la vente. Les clients un peu réservés sont impressionnés - et parfois épuisés aussi - par sa façon de présenter ses produits. Marie se sent à l'aise avec les collègues qui apprécient sa franchise et sa façon de faire. Le suivi régulier d'un client n'est pas ce qu'elle aime le plus, car elle a besoin de se sentir libre d'exercer sa créativité dans la recherche de nouvelles opportunités.

Notes personnelles :

Préparation de visite

C'est bien avant d'être en face du client que la vente commence et elle se poursuit bien après qu'on ait quitté celui-ci. Voici ci-après quelques informations dont vous pourrez tirer bénéfice quand vous préparerez vos entretiens avec des prospects ou des clients.

Points forts de Marie lors de la préparation de visite à un prospect ou à un client :

-  Aime bien le défi que représente une prise de rendez-vous où elle sent peu d'enthousiasme en face.
-  Voit rapidement comment s'adapter à une situation nouvelle.
-  Prépare sa prospection de façon positive et souple.
-  Lance et contrôle la prospection.
-  Arrive très facilement à avoir des rendez-vous.
-  Arrive à obtenir des rendez-vous là où la concurrence échoue.

Quand elle prépare ses visites à un prospect ou à un client, Marie pourrait :

-  Faire un suivi de son activité, précis et honnête.
-  Faire plus d'investigations sur son client, le marché et la concurrence.
-  Etre prête à justifier un choix stratégique à haut risque, preuves à l'appui.
-  Réfléchir à l'objectif du contact avant de rencontrer le client et s'y référer souvent au cours de l'entretien.
-  Evaluer chaque risque clairement et honnêtement.
-  S'asseoir et réfléchir au plan qu'elle va mettre en œuvre avant de se jeter dans l'action.

Notes personnelles :

Identification des besoins

L'identification des besoins est une étape qui doit permettre de clarifier ce que sont les attentes réelles du prospect ou du client. Vous trouverez ci-après quelques remarques et conseils qui peuvent vous être utiles dans ce domaine.

Points forts de Marie pour identifier les besoins d'un prospect ou d'un client :

-  En vient très vite aux préoccupations essentielles du client.
-  Donne un rythme soutenu à l'entretien.
-  Peut utiliser des questions directes pour avancer rapidement dans la découverte des besoins.
-  Trouve la clé pour enflammer l'imagination du client.
-  Fait vite le lien entre son produit et ce que recherche le client.
-  Se sert de son intuition pour identifier les besoins du client.

Quand elle cherche à identifier les besoins d'un prospect ou d'un client, Marie pourrait :

-  Travailler à se montrer moins agressive et moins intimidante.
-  Avoir un questionnement plus diplomatique.
-  Laisser le client finir sa phrase avant de répondre.
-  Réfléchir aux notes qu'elle a prises.
-  Etre moins impatiente de vouloir fournir une solution de dépannage immédiate.
-  Résumer les besoins du client en se montrant moins pressée et surtout en l'impliquant.

Notes personnelles :

Argumentation

Après avoir découvert les besoins du client, la phase d'argumentation vise à répondre aux attentes spécifiques de celui-ci. Voici quelques suggestions qui vous permettront de développer une argumentation solide et efficace.

Points forts de Marie en matière d'argumentation :

-  Est toujours prête à envisager une solution non conventionnelle.
-  L'inattendu ne la surprend pas...
-  Argumente avec une grande conviction.
-  Ne laisse pas des détails secondaires la détourner de la solution qu'elle préconise.
-  Garde le contrôle sur toute la phase d'argumentation.
-  Garde ses standards élevés tout en disant les choses comme elles sont.

Quand elle argumente, Marie pourrait :

-  Vérifier avec soin chaque détail de sa proposition.
-  Envisager en même temps les besoins actuels et les possibilités futures.
-  S'assurer de bien délimiter la zone de risque potentiel pour le client.
-  Limiter le nombre d'alternatives qu'elle présente.
-  Etre consciente que sa façon de faire peut être perçue comme par trop contrôlante.
-  Se garder de faire des promesses qu'elle ne pourra pas tenir.

Notes personnelles :

Traitement des objections

Lorsqu'on a de bons contacts avec ses clients et qu'on déploie une argumentation adaptée, les risques d'objections sont minimes. Néanmoins, vous trouverez ci-dessous quelques informations qui, le cas échéant, vous permettront de traiter au mieux les objections de vos clients ou prospects.

Points forts de Marie pour traiter les objections d'un prospect ou d'un client :

-  Répond aux questions de façon créative et assurée.
-  Reste toujours confiante quant au résultat.
-  Se sert de son charme pour mettre les gens à l'aise.
-  Son intuition lui fait voir les réticences non exprimées.
-  Répond aux questions de façon directe et rapide.
-  N'hésite pas à contester les perceptions erronées du client.

Lorsqu'elle traite les objections d'un prospect ou d'un client, Marie pourrait :

-  Prendre le temps qu'il faut pour s'assurer que les attentes du client sont réellement satisfaites.
-  Donner davantage d'informations que ce qui lui semble nécessaire.
-  Eviter les "oui mais". Essayer à la place le "oui, pourquoi pas ?".
-  Tourner positivement un feed back négatif et surtout éviter de le prendre pour une attaque personnelle.
-  Prendre le temps de lever totalement les doutes du client.
-  Se rappeler de poser davantage de questions et surtout d'écouter les réponses !

Notes personnelles :

Engagement/Prise de commande

L'engagement, c'est l'aboutissement naturel et logique d'un contact avec le client et non une partie de bras de fer ! Si le client a confiance en vous et qu'il a besoin de ce que vous avez à lui vendre, vous allez réussir, sans aucun doute. Voici ci-après quelques remarques et suggestions qui vous permettront d'améliorer cette partie capitale de l'acte de vente.

Points forts de Marie lorsqu'elle cherche à prendre une commande :

-  Sait enlever la décision avec régularité et enthousiasme.
-  Saisit toujours le moment adéquat pour conclure la vente.
-  Sait négocier avec dynamisme et rapidité.
-  Conduit le client avec enthousiasme et confiance vers la conclusion de l'affaire.
-  Conduit les indécis jusqu'au résultat final.
-  Discute avec conviction les idées préconçues du client.

Quand elle cherche à prendre une commande, Marie pourrait :

-  Eviter d'en rajouter quand l'affaire est faite.
-  Amener le client à l'engagement progressivement plutôt que brutalement.
-  Etre attentive à ne pas trop "dorer la pilule" en faisant des promesses qui ne pourront pas être tenues.
-  Eviter de générer chez autrui des attentes irréalistes.
-  S'intéresser davantage aux détails.
-  Savoir utiliser une technique d'engagement plus subtile, quand il le faut.

Notes personnelles :

Suivi du client

C'est aussi le rôle du vendeur que de maintenir - après le contact - une bonne qualité de service et de bonnes relations avec ses clients. Voici, ci-après, quelques remarques et suggestions qui peuvent vous être utiles pour améliorer le suivi de vos clients.

Points forts de Marie quant au suivi du client :

-  Reste toujours à l'affût d'une bonne affaire.
-  Toujours prompt à saisir de nouvelles opportunités.
-  Utilise les contacts d'après-vente pour détecter les attentes nouvelles des clients.
-  Développe un très grand réseau de relations.
-  Agira rapidement pour résoudre les problèmes d'après-vente de ses clients.
-  Traite en général les attentes du client avec les solutions qu'elle maîtrise le mieux.

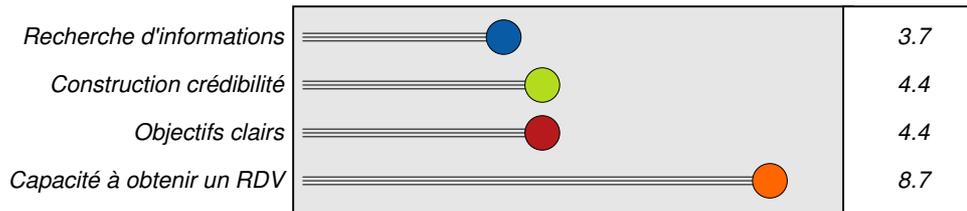
En matière de suivi du client, Marie pourrait :

-  Penser à tenir régulièrement les clients informés des nouveautés.
-  Toujours s'assurer qu'elle fait ce qu'elle a promis.
-  Confirmer par écrit les détails du service après-vente offerts.
-  Vérifier avec soin tous les documents administratifs avant de les remettre au client.
-  Admettre qu'un client presque oublié puisse un jour réapparaître dans sa vie.
-  Profiter des contacts d'après-vente pour évaluer les opportunités nouvelles.

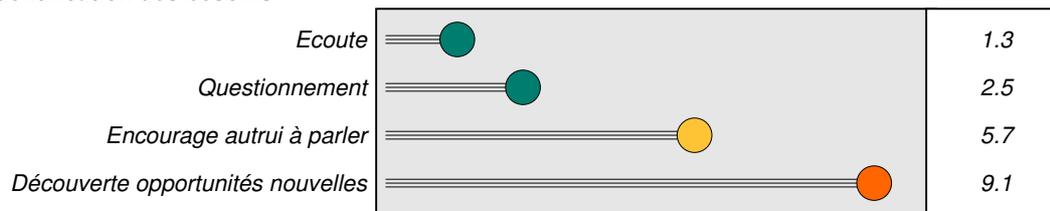
Notes personnelles :

Indicateurs des Préférences de Vente

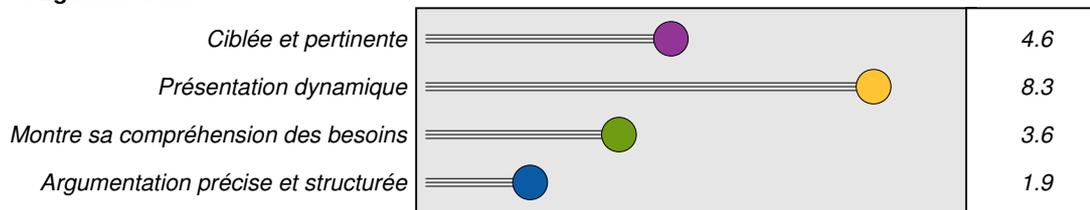
Préparation de visite



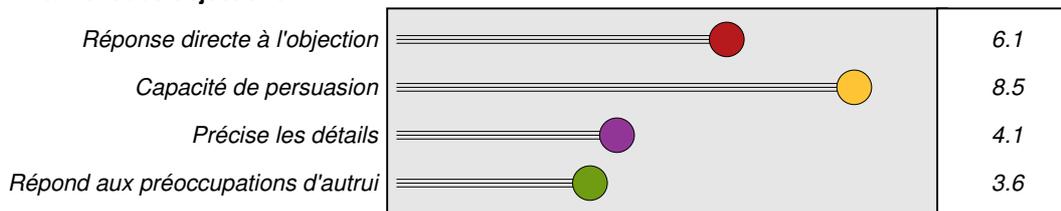
Identification des besoins



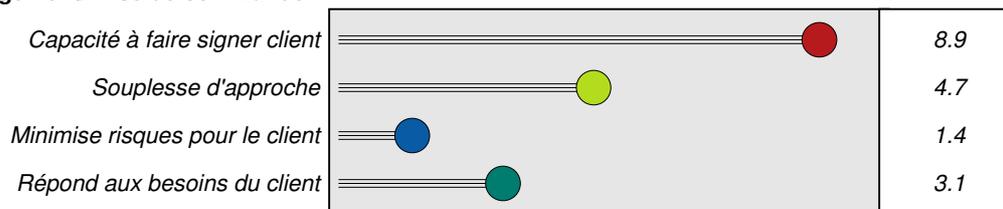
Argumentation



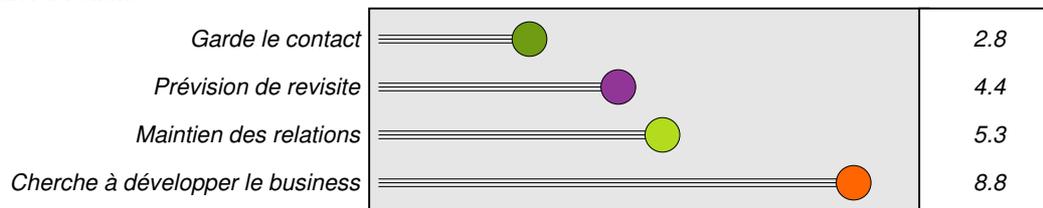
Traitement des objections



Engagement/Prise de commande

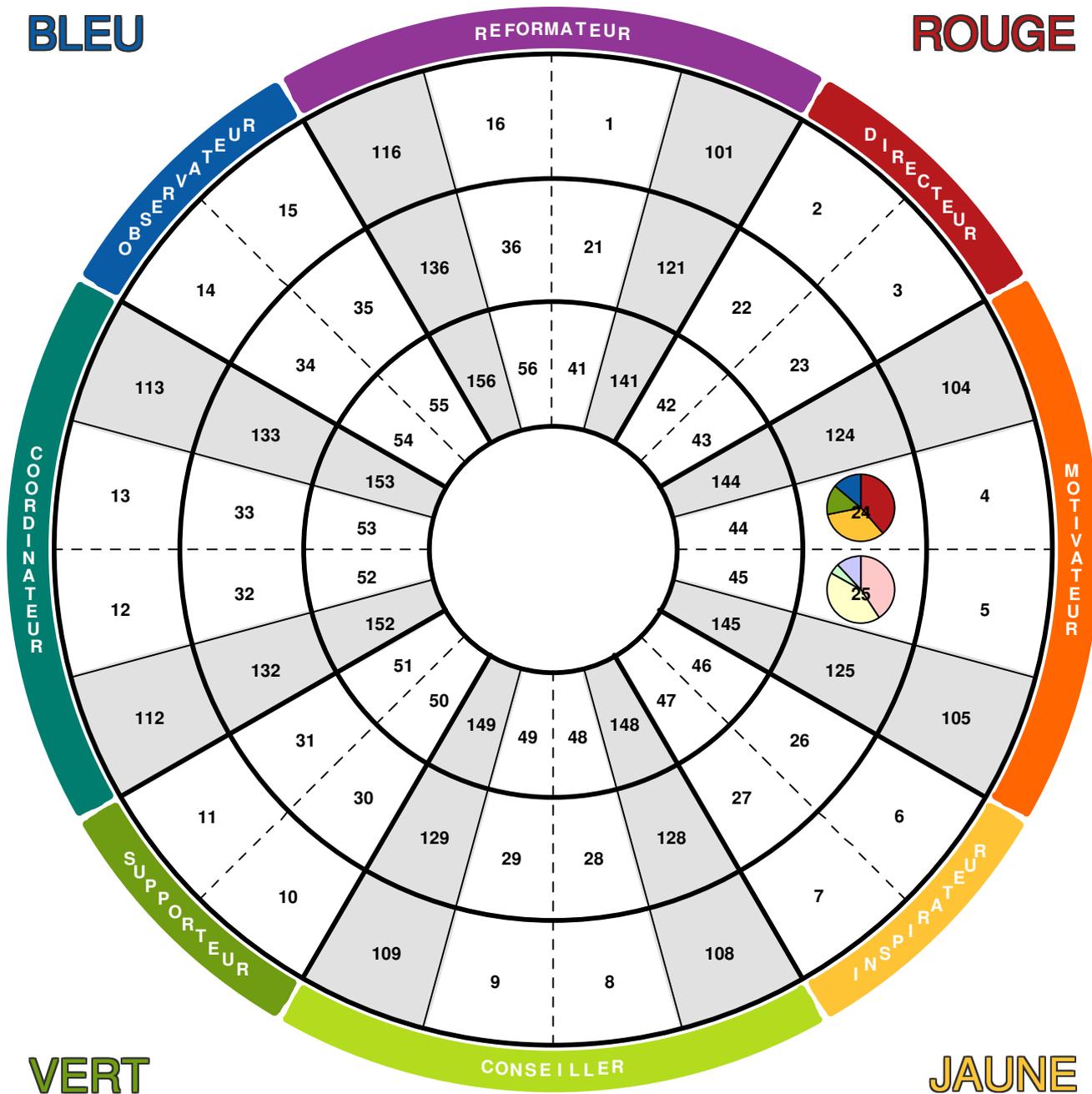


Suivi du client



La Roue Insights

Marie DUPONT
08/05/2011



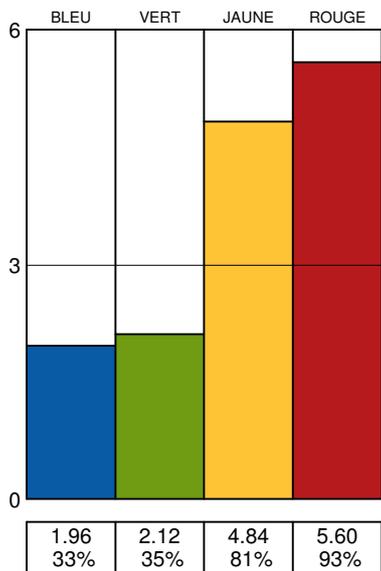
Position consciente sur la Roue
24: MOTIVATEUR Directeur (Classique)

Position moins consciente sur la Roue
25: MOTIVATEUR Inspirateur (Classique)

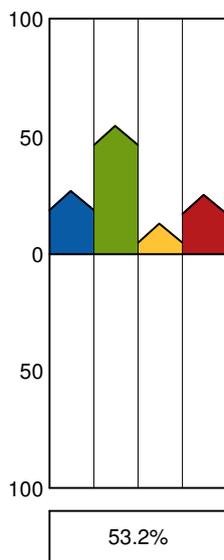
Graphiques des Couleurs Insights

Marie DUPONT
08/05/2011

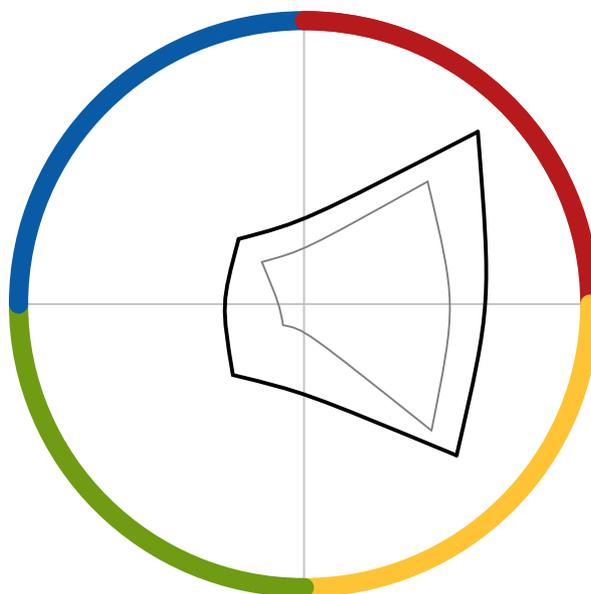
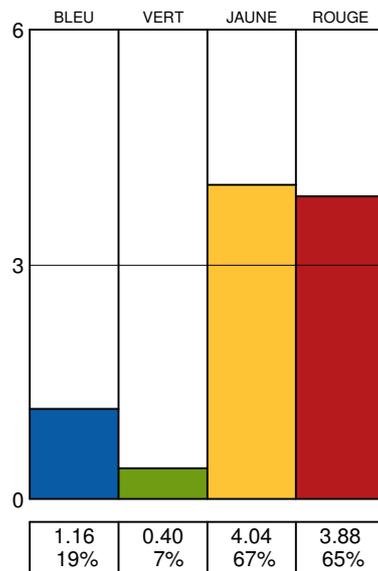
**La Persona
(Persona consciente)**



**Evolution des
Energies**



**La Persona
(Persona moins consciente)**

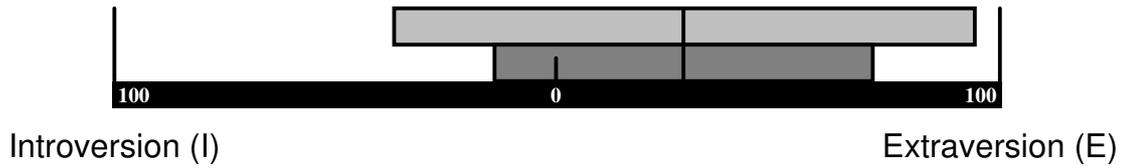


(Persona consciente) — (Persona moins consciente)

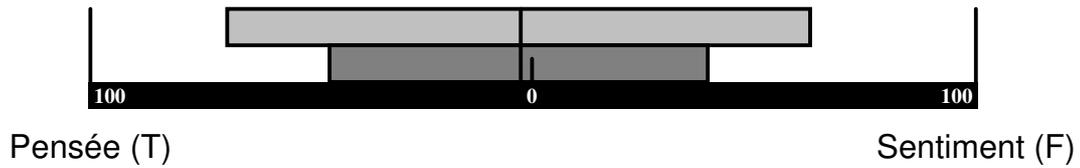
Les Préférences de Jung

Marie DUPONT
08/05/2011

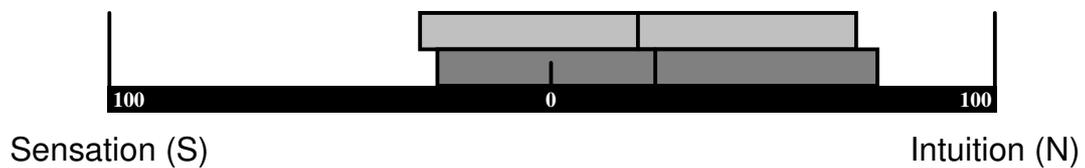
Attitude : Extraversion/Introversion



Fonctions Rationnelles (Jugement)



Fonctions Irrationnelles (Perception)



(Persona consciente) (Persona moins consciente)