

Les émotions mènent les décisions!

Avez-vous déjà entendu dire que l'écoute est quelque chose de très important? Que vous travailliez dans le domaine de la vente, l'expérience client ou du leadership on vous a sans doute répété comme à moi que l'écoute est quelque chose de très important.

Et si on n'avait pas un peu exagéré! Comme dirait mes deux filles adolescentes nah... pas tant!

Pas tant? (Pas autant)

S'il existait une méthode plus intuitive qui permettrait de raccourcir le processus d'achat des clients pour les vendeurs et vendeuses. De traiter plus efficacement les plaintes de clients et de créer des WOW! D'améliorer la satisfaction de la clientèle pour les gens qui travaillent dans l'expérience client. Finalement, de créer et de susciter l'engagement d'une équipe de travail pour les gens qui ont œuvré dans le domaine du leadership. Intéressé? Un jour à neuf heures tapantes, le téléphone sonne chez une fleuriste. Flori Flora, bonjour. Mariette à l'appareil, comment puis-je vous aider? Madame. Je veux que vous envoyiez une douzaine de roses. Voici mon nom, voici l'adresse où faire la livraison et voici ma carte de crédit. Également, voici la petite note à écrire sur la carte. Envoyez cela immédiatement. Techniquement parlant la dame avait vraiment toutes les informations pour faire la transaction. Elle avait le nom du client, l'adresse où faire la livraison, la carte de crédit et finalement la note à inscrire sur la carte. Donc qu'est-ce que la majorité d'entre nous on aurait fait? Envoyer le paquet immédiatement. Mais pas elle! Mariette a décidé de faire autrement. Monsieur, il y a quelque chose qui ne semble pas bien aller. Est-ce que je peux vous aider? Madame, je ne fais pas cet appel pour me faire une nouvelle amie. Envoyez les fleurs immédiatement. Un peu confuse. Mariette ne savait pas trop comment réagir. Elle a décidé de poursuivre en ce sens. Monsieur au risque d'insister s'il vous plaît dites-moi qu'est-ce qui ne va pas. Vous voulez savoir ce qui ne va pas? Je vais vous dire moi, madame, qu'est-ce qui ne va pas. Je suis un homme d'affaires moi, madame. Je travaille plein d'heures par semaine. Hier soir, je suis arrivé à la maison, tard évidemment, pour me rendre compte que j'avais complètement oublié l'anniversaire de ma femme. Ma femme est en colère et elle ne me parle plus. J'ai été obligé de dormir sur le divan puis ce matin je me suis levé et j'ai mal au dos. Êtes-vous contente maintenant? Mariette a gardé tout son calme. Elle a simplement ajouté ceci à son client. Monsieur, je sais qu'on a une vie très occupée aujourd'hui et des oublis, ça arrive à tout le monde. Si vous me permettez j'aimerais simplement ajouter une petite note sur la carte en disant que vous avez commandé les fleurs hier et qu'on a fait une erreur de livraison à une mauvaise adresse. Est-ce que c'est quelque chose qui pourrait vous intéresser? Avertissement! Ni Mario Loubier ni MLSolution n'encourage personne je dis bien, personne à raconter des mensonges ou à dire des faussetés suite au visionnement de cette vidéo dans le but d'améliorer une expérience client. C'est clair? Donc qu'est-ce que vous croyez que le client a décidé suite à la suggestion de Mariette? Comme la plupart d'entre nous probablement, il a répondu oui. Pensez-vous vraiment que suite à cela le client va dire à Mariette au téléphone: Écoutez Mariette je veux parler à votre patron. Oui monsieur, madame, écoutez. J'ai fait le tour sur internet et j'ai trouvé cette douzaine de rose à 5 \$ de moins! Pensez-vous vraiment que ça va arriver suite à cela? Je vais vous dire ce qui va se passer. Deux jours plus tard, Mariette va prendre le téléphone et va contacter le client. Bonjour, monsieur, c'est Mariette de Flori Flora. Je voulais simplement savoir comment vous allez aujourd'hui. Mariette, ça va très très bien. Monsieur, je sais que vous êtes quelqu'un de très occupé et je ne veux pas prendre beaucoup de votre temps. Je veux simplement vous aviser que nous avons un service gratuit ici qui nous permettrait de prendre toutes vos dates d'anniversaire importantes des gens qui comptent pour vous et deux jours avant l'événement je communiquerai avec vous pour décider qu'est-ce qu'on pourrait faire pour cette personne. On pourrait même inclure votre belle-mère qu'est-ce que vous en pensez? Donc qu'est-ce qui s'est passé dans cette histoire? C'est très simple. Mariette a pris une transaction à 50 \$ et l'a transformée en opportunités d'affaires à 5000 \$. Comment elle a fait? Elle a eu le courage d'être à l'affût des émotions du client et surtout de prendre action. Si vous êtes rendu jusqu'ici dans la vidéo, vous devez réaliser une chose. Vous avez été engagé, vous avez été intéressé par cette histoire. Et probablement que

vous êtes intéressés par le service que Mariette a à vous offrir. Vous devez ajouter à partir d'aujourd'hui le pouvoir de raconter de bonnes histoires pour engager les gens. En termes de ventes ça veut dire simplement de raccourcir les délais d'achat de la part de votre client pour les vendeurs et vendeuses. En termes d'expérience client ça veut simplement dire de mieux traiter de façon plus efficace les clients en colère, créer un WOW, améliorer la satisfaction de la clientèle. En termes de leadership le fait de bien savoir raconter des histoires amène les gens à plus s'engager à travers une équipe de travail. D'ailleurs à cet effet on offre une formation vous retrouverez tous les détails ici au bas de l'écran pour performer dans ce domaine de ce nouvel arsenal qui est le fait de raconter des histoires ce qu'on appelle le « Story Selling ». Vous devez ajouter cet outil super important dans votre arsenal de vente, d'expérience client ou de leadership. Maintenant concernant la méthode intuitive c'est très simple soyez à l'affût des émotions des autres et ayez le courage de prendre action. On vit des moments un peu plus difficiles. On a beaucoup de frustration des gens colère, des gens indifférents. Soyez à l'écoute de ces émotions et proposez des actions. C'est ce que Mariette nous a démontré dans l'histoire. Pour avoir cette technique sur la façon de raconter des histoires, je vous rappelle que le lien se trouve juste au bas de l'écran. Là-dessus, je vous souhaite bon succès. Merci d'avoir été à l'écoute.