

Extrait du livre : [Vendre ça se passe ici](#)

...Avant de discuter de la suite des choses, j'aimerais bien savoir si la présentation du département de service fait partie de vos processus. Je suis à peu près certain que la très grande majorité d'entre vous me répondra que oui. À quel moment le faites-vous? Plus de 90 % des gens me répondent qu'ils présentent les clients au département de service à la livraison du véhicule. Cela veut donc dire que pour avoir accès à votre département de service, je dois avoir acheté un véhicule! Pour accéder à votre département de service, je dois avoir une carte de membre, car il s'agit d'un club privé! Vous devez montrer la personnalité de votre établissement. C'est votre obligation et votre responsabilité de montrer en quoi vous êtes différents. Si vous ne faites pas de marche de service, vous ne vendez pas votre établissement. Et devinez ce que font la majorité des représentants des ventes? Ils ne font pas de marche de service. Voici comment André s'y est pris pour amener Marc et Isabelle. Une fois l'automobile stationnée, il leur a simplement dit :

— Monsieur Michaud, Madame Roy suivez-moi. J'aimerais vous montrer maintenant quelque chose dont nous sommes très fiers ici. Suivez-moi! André les amena au département du service technique et des pièces. Il leur expliqua pendant environ 2 minutes la façon de fonctionner. Il pointa aussi les distinctions reçues par l'établissement et les commentaires positifs envoyés par certains clients sur le babillard de la salle d'attente. Il présenta ensuite un des membres de l'équipe :

— J'aimerais vous présenter une de nos conseillères techniques. Madame Rosemarie Poirier. Rosemarie, je te présente Monsieur Marc Michaud et Madame Isabelle Roy. Ils sont en train de regarder pour une Lexus ES350.

— Enchanté de vous rencontrer. Il s'agit vraiment d'un beau véhicule. Elle s'est tournée vers Isabelle et lui a dit :

— Comment avez-vous aimé le véhicule, Madame Roy? Vous vous rappelez une des règles que Marc avait énoncée? Ne pas montrer d'émotions. Savez-vous ce qu'Isabelle a répondu?

— Je me suis cru dans mon salon, tellement c'est confortable et silencieux!

— Vous avez bien raison, Madame Roy! Nos clients sont enchantés par le modèle ES350. Maintenant, juste pour votre information, j'aimerais vous dire que nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures et les mercredis nous sommes ouverts jusqu'à 21 heures. On vous recommande de prendre un rendez-vous avant de vous présenter. Vous pouvez nous appeler ou le faire directement sur notre site internet. La salle d'attente qui est juste ici vous offre, un téléviseur, des magazines, du café gratuit, le Wi-Fi et même une salle de jeux pour les enfants. Si

vous avez besoin d'être raccompagné chez vous, nous offrons un service de navette gratuit. Qui sera le conducteur principal du véhicule?

— C'est moi; répondit Marc. Rosemarie se tourna vers lui et lui livra quelques conseils.

— Ce véhicule va vraiment vous durer longtemps. La seule chose que vous devez respecter, c'est l'entretien prescrit par Lexus. Vous trouverez les informations dans le coffre à gant. Les entretiens sont recommandés à tous les 8 000 kilomètres. Le véhicule possède une garantie de 48 mois ou de 80 000 km, selon la première éventualité. Vous avez aussi une garantie supplémentaire sur le groupe motopropulseur. Il est couvert pendant 72 mois ou 110 000 km, selon la première éventualité. André vous a sûrement informé, qu'il y avait un service d'urgence en cas de crevaison, si vous restez pris dans la neige ou la boue et ceci sans frais pendant la durée de votre garantie. Vous trouverez le numéro dans le livret. Si vous regardez ici le tableau de comparaison des prix ici à votre droite, vous verrez que nous sommes très compétitifs. Devinez ce qu'Isabelle émit comme commentaire suite à cette explication.

— Ne vous inquiétez pas Rosemarie, je vais m'assurer d'être présente au moment opportun, pour l'entretien du véhicule.

— Madame Roy, Monsieur Michaud, cela m'a fait un grand plaisir de vous rencontrer et l'on espère sincèrement obtenir votre confiance.

André a remercié Rosemarie et a ensuite invité Marc et Isabelle à les accompagner à son bureau. Inévitablement, tout le monde savait ce qu'allait être la suite. Rendu où, on en était, Marc et Isabelle voulaient en savoir plus. Et s'il pouvait se l'offrir pour quelques dollars de plus?

Extrait du livre : [Vendre ça se passe ici](#)