

Degré de sensibilité (Axe vertical)			
Observations sur les comportements	«	»	Observations sur les comportements
Plus de gestes			Moins de gestes
Mouvement corporel plus animé			Mouvement corporel plus contrôlé
Expression faciale plus animée			Moins d'expression faciale
Intonation vocale plus prononcée			Intonation vocale moins prononcée
Plus flexible avec le temps			Moins flexible avec le temps
Plus orienté vers les gens			Plus orienté vers les tâches
Plus jovial			Plus sérieux
Décide sur la base de sentiments			Décide sur la base de résultats
Plus susceptibles d'afficher ses sentiments			Moins susceptible d'afficher ses sentiments
Résultat Haut »			« Résultat Bas

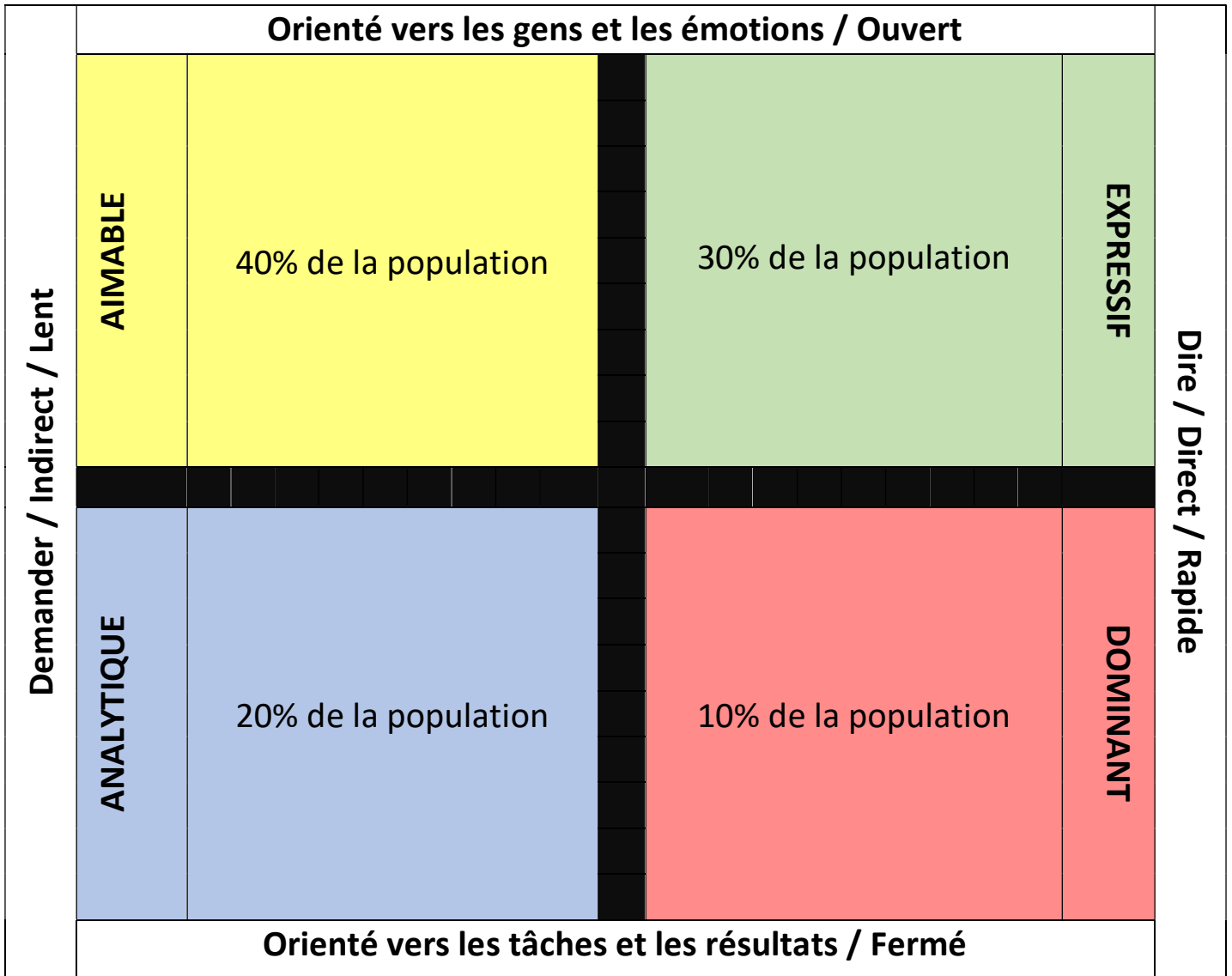
Degré d'assertion (Axe horizontal)			
Observations sur les comportements	«	»	Observations sur les comportements
Parle plus doucement			Parle plus fort
Parle plus lentement			Parle plus rapidement
Gestes corporels plus lents			Gestes corporels plus rapides
Se penche vers l'arrière en parlant			Se penche vers l'avant en parlant
Moins critique			Plus critique
Prend des décisions lentement			Prend des décisions rapidement
Craint le risque			Ne craint pas le risque
Négociateur sans pression			Négociateur persistant
Contact visuel moindre			Contact visuel accru
Résultat Gauche »			« Résultat Droite

Haut	Degré de sensibilité (Axe vertical)	Bas
------	-------------------------------------	-----

Encerclez le plus haut résultat pour la sensibilité et pour l'assertion

Gauche	Degré d'assertion (Axe horizontal)	Droite
--------	------------------------------------	--------

« SENSIBILITÉ »	AIMABLE								HAUT	EXPRESSIF											
										9											
										8											
										7											
										6											
										5											
										4											
										3											
										2											
										1											
	GAUCHE	9	8	7	6	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	DROITE
« ASSERTION »											1										
											2										
											3										
											4										
											5										
											6										
											7										
											8										
											9										
	ANALYTIQUE								BAS	DOMINANT											



Les jaunes (Expressifs)

Ils ont peur de perdre le prestige

Achètent quoi? <ul style="list-style-type: none">• Un ami;• Gens de confiance, mais pas fidèles à leur vendeur;• Peur de perdre du prestige;• Parlent beaucoup d'eux;• Souvent référés;• Toucher est très important;• Il faut les faire rêver.	Cette personne est : <ul style="list-style-type: none">• De party;• Bien en « gang »;• Il lui faut des amis;• Aime être reconnue;• Persuasive;• Très originale;• Aime la nouveauté;• Aime les projets;
Comment leur vendre : <ul style="list-style-type: none">• Importance de la relation avec le vendeur• Goût pour les échanges personnels• Agir, être en mouvement, mimer• Moments intenses avec des émotions• Valorisation de l'approfondissement personnel et de l'enrichissement de toute la personnalité• Souci d'une bonne harmonie et d'une excellente entente	Comment la reconnaître? <ul style="list-style-type: none">• Parle beaucoup, fait des « blagues »;• Consomme beaucoup;• Aime les gadgets;• Gesticule beaucoup;• Facile à convaincre;• Émotive;• « Plus on est de fou et plus on rit »;• Poignée de main à deux mains, aime toucher;• Habillée de couleur vive, très à la mode;• Ne lui faites pas confiance en mode achats;• Du type « futur ».

Les bleus (Analytiques)

Ils ont peur de se retrouver dans l'embarras

Achètent quoi? <ul style="list-style-type: none">• De l'argent et surtout de la compétence;• Ne fait pas confiance au conseiller; celui-ci est un mal nécessaire;• Peur d'être dans l'embarras;• Pose des questions précises dont il connaît déjà la réponse;• La meilleure façon d'augmenter votre crédibilité, c'est de lui donner une brochure pour qu'il puisse valider vos dires	Cette personne est : <ul style="list-style-type: none">• Très précise;• Très organisée;• Pour elle, tout à une logique;• Compétente;• Pose beaucoup de questions;• Aime la perfection;• Pardonne difficilement les erreurs en mode achats à moins que leur occurrence soit logique.
Comment leur vendre : <ul style="list-style-type: none">• Importance de la parole et des mots• Importance de la documentation• Priorité donnée au rationnel, au quantitatif ou numérique et aux logiques• Aime les faits, les études, les enquêtes• Souci de haute technologie et de grande expertise : des informations sûres et valables• Goût de la performance valorisé	Comment la reconnaître? <ul style="list-style-type: none">• Pose des questions précises;• Magasine;• À un air supérieur;• Veut avoir raison;• Personne plus intelligente que la moyenne;• Soupe aux pois;• En connaît plus que le conseiller;• Évite de vous regarder dans les yeux;• Du type « passé, présent, futur ».

Les rouges (Dominants)

Ils ont peur de perdre le contrôle

Achètent quoi? <ul style="list-style-type: none">• L'action et la vitesse des réponses;• Aime acheter d'un vrai vendeur;• Crainte : peur de perdre le contrôle – veut diriger;• Pose des questions précises;• Montre des signes d'impatience (ex : regarde sa montre).	Cette personne est : <ul style="list-style-type: none">• Exigeante;• Décideuse;• Intéressée par le coût;• Gagnante;• Impatiente;• Peu précise dans son explication;• Aime être comprise le premier coup.• Elle est axée sur le travail bien fait qui donne des résultats.
Comment leur vendre : <ul style="list-style-type: none">• Importance de l'organisation du processus de vente : procédure annoncée et structurée, étape par étape, secteur par secteur• Procédure transactionnelle précise• Souci de contrôler et d'évaluer les résultats de l'action• Création d'une ambiance de sécurité et de confiance• Discours pratique et réaliste• Souci d'une information de haute qualité	Comment la reconnaître? <ul style="list-style-type: none">• Voix directive; aime donner des ordres;• Intimide en regardant dans les yeux;• Aime commencer les discussions;• Regarde toujours ce qu'il y a de plus cher;• N'aime pas essayer avant;• Reste debout;• Une personne qui est au présent (maintenant);• Extravertie.

Les verts (Aimables)

Ils ont peur de la confrontation

Achètent quoi? <ul style="list-style-type: none">• Le service;• Porté à faire confiance;• Peur d'entrer en confrontation;• Ne parle pas beaucoup, plutôt timide;• N'est pas capable de prendre une décision;• Aime se référer à des personnes qui ont achetés chez vous;• Lorsque vous leur parlez de prix, il faut être précis et sûr de soi;• Il faut leur parler de leur famille.	Cette personne est : <ul style="list-style-type: none">• Relaxe;• Réfléchie;• Prête à acheter;• Déteste négocier;• Très patiente;• De parole;• Respectueuse;• Serviable;• Loyale;• Coopérante.
Comment leur vendre : <ul style="list-style-type: none">• Importance du visuel, des images, des schémas• Étude de cas vécus et expérimentés• Souplesse dans le processus• Vision globale et synthétique de l'ensemble des informations à transmettre• Appel à l'imagination créatrice• Approche par l'intuition et l'analogie	Comment la reconnaître? <ul style="list-style-type: none">• Inquiet; viens accompagner par quelqu'un d'autre;• Très gentille;• A souvent du comptant;• Reste souvent près de l'entrée;• Aime un vendeur simple et sympathique (demeurez vous-même);• Poignée de main molle;• Vous demande la permission;• Habillée de façon sportive, mais simple;• Attend de se faire proposer de l'aide par un conseiller;• Faites le jeu des cartes d'affaires : donnez-lui 2 cartes et elle vous en remettra une;• Vous pouvez lui faire totalement confiance;• Du type « passé ».