

— La vente commence quand le client dit non.

Le vendeur rentre de son rendez-vous. Aussitôt son directeur commercial lui demande :

- Alors ? Comment cela s'est-il passé ?
- Le client a dit non.
- Et alors ? On s'en fout ! Ils disent toujours non. Par principe. Par réflexe. Par métier. C'est leur tactique. Ton métier, c'est de les faire changer d'avis. Quelqu'un qui n'achète pas n'est pas un client !
- Je ne sais pas. Il ne veut pas, c'est tout. Il a le droit quand même !
- Tu plaisantes ? Tu veux signaler son cas à Amnesty International ? Il ne s'agit pas de lui mettre un pistolet sur la tempe. Ton boulot c'est de le convaincre.
- Je le sais. Mais cela ne marche pas à tous les coups. Jusque-là, je m'en suis bien sorti, non ? Tu ne vas pas m'engueuler parce qu'un client dit non, quand même ?
- D'abord je ne t'engueule pas. Mais je pourrai. Car ce qui n'est pas acceptable ce n'est pas que le client ait dit non.
- C'est quoi alors ?

C'est que tu ne saches pas pourquoi.

Vous pourrez lire la suite en achetant le livre