

Définition de la communication commerciale

Harold Lasswell : modèle des « 5 W » (1948)

« *Who says What to Whom in Which channel with What effect* »*

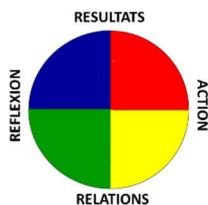
Acheteur Vendeur	Message Question/réponse Objection/traitement	Vendeur Acheteur	Dialogue Direct Face à face, téléphone	Compréhension Interrogation interprétation
---------------------	---	---------------------	---	--

* « Qui (dit) quoi (à) qui (par) quel moyen (avec) quel effet ».

Les 6 points de la méthode SON CAS

- Sécurité :** Le client a constamment besoin d'être rassuré sur la qualité du produit, soit par la marque, le label de qualité, la garantie ou la publicité, soit par le vendeur, d'où l'importance d'une argumentation justifiant la qualité du produit.
- Orgueil :** Fierté, vanité, amour propre, émulation, sont autant d'aspects du besoin profond de s'affirmer. L'esthétique, le prix élevé ou la marque de certains produits flattent et sont achetés alors que le besoin réel n'existe pas. Il veut être à la mode, faire preuve d'un certain standing
- Nouveauté :** Curiosité à satisfaire, goût du modernisme, besoin de changer, envie de se renouveler, attrait de l'inconnu, tous ces facteurs peuvent jouer un rôle déterminant dans un achat.
- Confort :** Ce besoin est le moteur même du monde moderne, il est la base de toutes les recherches en gain de temps ou de place, du moindre effort et de la meilleure efficacité.
- Argent :** Intérêt, économie à l'achat, économie de consommation, peur de perdre, désir de gagner, désir de réaliser une bonne affaire sont des éléments dont l'influence peut être déterminante dans la décision d'achat.
- Sympathie :** le côté affectif (amour, amitié, sympathie) joue un grand rôle dans l'aspect comportemental, souvent à l'encontre du côté objectif de la logique pure. En matière de vente, il serait vain de nier le rôle joué par le "coup de foudre" pour un article ou celui de la sympathie pour une marque ou pour un vendeur.

Caractéristiques observables



Posture stricte, contrôlée, voire austère
Partage peu ses sentiments personnels
Communication du regard irrégulière
Manifeste une attention rigoureuse
Plus formaliste et conformiste
Tourné vers les faits et la tâche
Poignée de main « froide »
Qualité de la voix stable
Pas de fortes variations
Discours plus lent
Concentration

S'accompagne de gestes pour accentuer certains points
Affirme énergiquement plus qu'il ne questionne
De la force et du volume dans l'intonation
Beaucoup de communication verbale
Carré va droit au fait, direct, sec
Manifeste de l'impatience
Parle plus qu'il n'écoute
Poignée de main ferme
Mouvements rapides
Regard soutenu
Posture ferme

Peu de volume
Posture avenante
Discours plus lent
Garde ses opinions
Peu de communication
Mouvements plus lents
Poignée de main douce
Manifeste de la patience
Écoute plus qu'il ne parle
Moins de force dans l'intonation
Communication du regard irrégulière

Posture détendue
Fait dévier la conversation
Manifeste de l'impatience
Perception flexible du temps
Expressions du visage animées
Exprime facilement ses opinions
Partage ses sentiments personnels
Beaucoup de gestes (mains, corps)
Raconte des histoires, des anecdotes
Variations du ton, Théâtral, Volume fort
Discours rapide, Inflexion de voix variées

« Les détails font la perfection, et la perfection n'est pas un détail. »

Léonard De Vinci

« La connaissance, le seul mets qui s'accroît lorsqu'on le partage »

