



VOTRE CLIENT A-T-IL DES GÔUTS DISPENDIEUX OU MODESTES?

5 novembre 2014 Article # 145

Les mots « coût et goût » se ressemblent lorsque vient le temps de les épeler, mais la comparaison s'arrête là.

J'imagine que pour celui qui ne parle pas notre langue et qui doit apprendre à distinguer les mots « coût et goût » cela doit demander beaucoup de réflexions et encore plus d'interprétation.

Par contre, pour ceux dont la langue maternelle est le français, ça ne devrait poser aucun problème, mais à la lueur de ce que j'entends au contact du personnel de vente, je dirais que ce n'est pas le cas.

J'ai nettement l'impression que les vendeurs sont tellement obsédés par le coût de leurs produits/services, qu'ils en oublient les goûts de leurs clients qui sont pourtant les premiers motifs d'un achat.

Il s'agit d'observer les phénomènes suivants pour réaliser que si le coût fait assurément partie des considérations d'un client, au moment d'un achat, cette caractéristique est largement dépassée par l'influence que peuvent exercer ses goûts.

Avez-vous remarqué la quantité de modèles d'autos dans un stationnement pour réaliser le nombre de véhicules qui ont été achetés en haut du plus bas prix? Et que dire de la variété de couleurs choisies par les acheteurs, était-ce une question de coût?

Pourquoi y a-t-il tant de choix sur un menu de restaurant avec des prix différents?

Choisissez-vous une destination de voyage uniquement en fonction des coûts, ou pour satisfaire votre goût d'évasion, d'aventure, de repos ou de rapprochement?

Choisissez-vous un outil strictement parce qu'il ne coûte pas cher ou par goût de vous réaliser en construisant quelque chose dont vous rêvez ?

Choisissez-vous un cadeau parce qu'il ne coûte pas cher ou parce que vous avez le sentiment qu'il plaira?

Je remarque par ailleurs qu'il y a souvent beaucoup de distorsion entre les goûts des clients et ceux des vendeurs de même que la valeur que chacun des deux partis leur attribue.

En vous concentrant sur les goûts de vos clients, vous éviterez beaucoup de marchandage sur les coûts, car les goûts n'ont pas de prix puisqu'ils n'ont pas de commune mesure et qu'ils sont propres à chacun.

Bonnes ventes!
Roger St-Hilaire
Conférencier et formateur

TÉLÉPHONES: 1-800-463-7246 / 514-673-1124 / 418-626-7498 - TÉLÉCOPEUR: 418-626-6264

contact@rogersthilaire.com

WWW.ROGERSTHILAIRE.COM