



Par Régine VANHEEMS

2018 | 264 pages

Hors collection

978-2-37687-128-6

40 \$ PAPIER

SAVOIR CONSEILLER ET VENDRE À L'ÈRE POST-DIGITALE

Vendeurs et commerciaux : des métiers à réinventer

À l'ère post-digitale, les techniques traditionnelles de vente ne fonctionnent plus. Leur utilisation entraîne une perte d'efficacité commerciale, une dégradation de la relation entre vendeurs et clients et un sentiment profond d'insatisfaction. Les vendeurs ont été les grands oubliés de la digitalisation alors qu'Internet s'immisçait dans la relation avec leurs clients, transformant en profondeur l'échange, leur mission et leur manière d'exercer leur métier.

Face à l'inadaptation des techniques de vente, il est urgent de réinventer les métiers de la vente et de revisiter la posture des conseillers et des commerciaux. Cet enjeu sera majeur pour les entreprises dans les 10 prochaines années. Car face à l'omni-présence des technologies, c'est bien la relation humaine qui (re)devient fondamentale et le rôle du vendeur stratégique ! Plus que jamais, conseillers et commerciaux seront irremplaçables pour satisfaire, fidéliser les clients et créer avec eux une relation unique.

À partir de nombreuses études « terrain » (entretiens auprès de vendeurs, observations, visites mystères), ce livre :

- permet de comprendre pourquoi les techniques traditionnelles de vente ne sont plus adaptées aux situations de vente actuelles que ce soit en B to C ou en B to B ;
- offre des leviers de décryptage de ces situations et met en lumière le rôle du vendeur à l'ère post-digitale ;
- propose des méthodes et techniques de vente construites à partir des pratiques et de l'expérience des meilleurs vendeurs ayant su s'adapter à la psychologie des clients connectés, gagner en performance commerciale et en plaisir de l'échange.

Les technologies digitales offrent aussi des leviers d'action inédits pour être en phase avec les clients, être plus percutants et plus performants ! Montrer comment la technologie peut « se mettre au service de celui qui sert le client » et devenir un véritable assistant constitue également un objectif de l'ouvrage.

SOMMAIRE

PARTIE INTRODUCTIVE. POURQUOI IL EST IMPÉRATIF DE RÉINVENTER LE MÉTIER DE CONSEILLER, VENDEUR, COMMERCIAL ET DE TOUT PERSONNEL AU CONTACT

PARTIE 2. COMPRENDRE LES CLIENTS À L'ÈRE POST-DIGITALE POUR DÉCRYPTER EFFICACEMENT LES SITUATIONS DE VENTE

PARTIE 3. D'UN MÉTIER À RÉINVENTER À UNE RELATION À APAISER OU ENTRE AMOUR ET DÉSAMOUR : QUAND LE DIGITAL TRANSFORME LES MÉTIERS DE LA VENTE ET DU CONSEIL

PARTIE 4. UNE NOUVELLE MÉTHODE DE VENTE À L'ÈRE POST-DIGITALE FACE À DES MÉTHODES QUI NE FONCTIONNENT PLUS

PARTIE 5. RÉINVENTER LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION ET DE PERSUASION À L'ÈRE POST-DIGITALE OU LE NOUVEAU RÔLE DU COMMERCIAL AU SEIN DU TUNNEL DE CONVERSION OMNI-CANAL

PARTIE 6. LE VENDEUR « AUGMENTÉ » OU QUAND LE VENDEUR EST ACCOMPAGNÉ DANS SES MISSIONS PAR LA TECHNOLOGIE

AUTEURS

RÉGINE VANHEEMS, Spécialiste du commerce et de la vente et pionnière sur le sujet de l'omni-canal et du commerce connecté, les publications de Régine Vanheems ont été primées en France et aux États-Unis, dont son dernier livre *Réussir sa stratégie cross et omni-canal*. Professeur agrégé à l'université de Lyon 3, elle intervient à l'ESCP-Europe et à l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne où elle a co-dirigé le laboratoire de Recherche en Management (PRISM-Sorbonne). Conférencière et consultante, elle organise et intervient également lors d'ateliers de réflexion et de créativité et lors de formations sur le commerce, la distribution et la vente. Menant des études et intervenant depuis plus de 10 ans sur la nécessaire adaptation du métier de vendeur face à la digitalisation, elle a mis en place un dispositif d'actions permettant de diagnostiquer, mesurer, sensibiliser et former la force de vente aux méthodes de vente à l'ère post-digitale. Elle intervient sur ces problématiques auprès des dirigeants, cadres d'entreprises, RH pour les sensibiliser aux nouveaux enjeux et méthodes de travail de la fonction commerciale. Elle a co-fondé l'Observatoire du Commerce Connecté.

Financé par le
gouvernement
du Canada

Funded by the
Government
of Canada

Canada



Conseil des arts
du Canada

Canada Council
for the Arts

SODEC

Québec



Distribution

Canada : Prologue inc.
Belgique : Patrimoine SPRL

France : SOFEDIS / SODIS
Suisse : Servidis SA



418 657-4399

puq@puq.ca

Plus de
1 500 livres
à feuilleter



Presses
de l'Université
du Québec

PUQ.CA