

Cas client



Avis client (publié en ligne)

« Le magasin est agréable et bien agencé. Les produits sont nombreux, il y a du choix.

En revanche, je n'ai pas vraiment apprécié la manière dont j'ai été conseillé... J'ai demandé un renseignement pour une TV, car je n'y connais pas grand-chose, et je n'ai pas trop l'habitude d'aller dans ce genre de magasin... Mais j'ai eu l'impression qu'on me sautait dessus.

On m'a présenté plein de modèles à la suite, un peu à toute vitesse, alors que j'aurais aimé prendre le temps de comparer tranquillement.

Et juste après, on m'a parlé d'une promotion... J'ai eu l'impression qu'on voulait me forcer la main.

Résultat : je suis reparti sans rien. Dommage, j'étais vraiment intéressé au départ. »

Témoignage du vendeur concerné (anonyme)

« J'ai accueilli ce client comme d'habitude, avec le sourire et un bonjour. Il avait l'air un peu perdu en entrant, donc j'ai voulu l'aider tout de suite.

Je lui ai demandé ce qu'il cherchait, il m'a dit qu'il était à la recherche d'une TV...

Du coup, je lui ai tout de suite présenté tous les modèles disponibles : je les ai enchaînés rapidement, en lui expliquant les différences de prix, de résolution, de taille etc.

Comme il ne réagissait pas trop, je me suis dit que c'était peut-être le prix qui bloquait. J'ai donc enchaîné sur une promo du moment ! Et qu'il ne pourrait pas trouver meilleure offre ailleurs !

Il m'a juste souri, un peu gêné, puis il m'a dit qu'il allait réfléchir. Et il est parti. Franchement, j'ai fait de mon mieux. Je pensais bien faire en allant droit au but. Je ne comprends pas trop ce qui a coincé. »

Côté client ?

Identification du type de client, selon vous :

À la lecture de l'avis, plusieurs éléments laissent penser qu'il s'agissait d'un client timide.

Quels sont les signes qui vous font penser qu'il s'agit de ce type de client ?

- Il est venu avec une vraie intention d'achat, mais a rapidement été désarçonné.
- Il dit s'être senti « pris de vitesse », comme si on lui « sautait dessus ».
- Il exprime un besoin de **temps**, de **comparaison**, de **calme**.
- Il n'a pas osé interrompre le vendeur, mais il a préféré partir.

Et côté vendeur ?

Analyse de la posture du vendeur, selon vous :

Le vendeur **n'a pas manqué de motivation**, ni de volonté d'aider. Mais sa posture n'était **pas adaptée** au profil du client rencontré.

Qu'est ce qui a posé problème ? :

- **Manque d'espace :**
Le vendeur a voulu intervenir trop vite, sans laisser au client le temps de s'installer ou de prendre ses repères. Or, un client timide a besoin d'un peu de distance au début.
- **Manque de calme :**
En enchaînant les modèles et les arguments, le vendeur a involontairement créé de la pression. Un client timide peut vite se sentir débordé si l'échange est trop chargé.
- **Manque de temps :**
La promotion arrive trop tôt, dans un climat qui n'est pas encore posé. Pour ce type de client, cela peut être perçu comme une tentative de conclusion trop rapide, voire comme une forme d'insistance.

Solution ?

Quelle aurait été la meilleure posture à adopter selon vous ? :

- **Accueillir avec bienveillance, mais sans empressement** : un simple « *Je suis là si vous avez besoin* » aurait suffi dans un premier temps.
- **Observer avant d'agir** : repérer le besoin d'espace ou d'hésitation est souvent un signal clé pour ajuster sa posture.
- **Poser une ou deux questions ouvertes**, sans chercher à tout résoudre immédiatement.
- **Rythmer l'échange** : proposer un ou deux modèles au départ, écouter, reformuler. Puis seulement élargir si le client se montre réceptif.
- **Laisser du temps** : ne pas chercher à conclure trop vite. Un client timide a besoin de sentir qu'il est libre d'avancer à son rythme.