

# TYOLOGIES DE CLIENTS

Pour un commercial, il est souvent intéressant de chercher à identifier les grandes familles (ou typologies) de clients qu'il est amené à rencontrer. Cette identification permet de mieux comprendre toute l'importance de ne pas développer un comportement de vente trop standardisé.

En revanche le commercial devra toujours relativiser ces classifications et ne jamais oublier quelques vérités simples, notamment :

- L'habit n'a jamais fait le moine et il faut se garder de jugements trop hâtifs, basés sur une simple apparence. L'être humain est bien plus complexe qu'il n'y paraît et il ne se laisse pas forcément classer dans de jolies petites boîtes toutes faites. L'humilité, en termes de jugements portés, doit être une qualité essentielle du bon vendeur.

- Nous sommes tous, à un moment ou à un autre, tour-à- tour "décidé", "chasseur de prix", "frimeur", "angoissé" ou "contestataire"...

## Les typologies "finalité d'achat" .....

### ► Le client bien décidé

- Profil :

- > Il sait précisément ce qu'il va acheter et il attend une mise à disposition du produit ou du service
- > Il accorde peu d'attention à l'expertise du vendeur

- Comportement du vendeur à prévoir :

- > Etre rapide, précis
- > Découvrir éventuellement d'autres besoins du client (fiabilité, solidité...) pour tenter, si un intérêt commercial le justifie, de transférer ce client en demandeur d'expertise complémentaire.

### ► Le demandeur de conseils

- Profil :

- > Il recherche la meilleure solution dans un contexte donné
- > Il souhaite une écoute, des conseils, une expertise
- > Il fréquente plutôt des commerces ou des prestataires spécialisés
- > Il accorde une importance relative au prix

- Comportement du vendeur à prévoir :
  - > Prendre le temps de découvrir le client
  - > Jouer le registre de la confiance et de l'expertise
  - > Se placer résolument en apporteur de solutions

### ► Le chasseur de prix

- Profil :
  - > Il sait à priori ce qu'il va acheter
  - > Il connaît les prix et cherche le prix le moins élevé, les meilleures réductions...
  - > Il accorde peu d'attention à l'expertise du vendeur
  - > Il cherche souvent à négocier, à marchander
- Comportement du vendeur à prévoir :
  - > Découvrir si le prix est réellement le seul argument qui vaille...

## Les typologies comportementales .....

### ► Le directif

- Profil :
  - > Il est habitué à donner des ordres
  - > Son allure est généralement stricte, avec une apparence froide
  - > Sa démarche est plutôt rapide
- Comportement du vendeur à prévoir :
  - > Des explications courtes allant directement au fait
  - > Eviter toute flatterie
  - > Parler d'efficacité, de rapport qualité/prix, d'optimisation...
  - > Donner des arguments précis et des preuves
  - > S'engager sur des résultats
  - > Prévoir plusieurs options possibles

## ► L'intellectuel

### - Profil :

- > Son allure est généralement soignée, sobre
- > Il pose de nombreuses questions, a souvent besoin d'être rassuré
- > Il observe beaucoup autour de lui et il écoute attentivement

### - Comportement du vendeur à prévoir :

- > Ne pas se précipiter sur le client, le laisser réfléchir...
- > Lui donner des précisions, des éléments de comparaison...
- > Ne rien enjoliver
- > Tenir parole

## ► Le convivial

### - Profil :

- > Son relationnel est agréable, il plaisante facilement
- > Son visage est expressif et souriant
- > Il aime faire plaisir à son entourage

### - Comportement du vendeur à prévoir :

- > Créer un climat détendu
- > Ne pas le presser de questions
- > Le conseiller, le rassurer

## ► Le frimeur

### - Profil :

- > C'est un fonceur, séducteur, un peu flambeur
- > Son allure est soignée, il adore les dernières innovations et gadgets
- > Il aime gagner les autres à ses propres vues

### - Comportement du vendeur à prévoir :

- > Montrer de l'enthousiasme (autant que le client)
- > Faire valoir les aspects innovants de l'offre
- > Insister sur les bénéfices d'image et de notoriété que le client retirera de l'achat

## ► L'angoissé

### - Profil :

- > Peu sûr de lui, son regard est souvent fuyant
- > Il s'arrête sur une succession de points de détails
- > Il se fait répéter plusieurs fois les mêmes choses

### - Comportement du vendeur à prévoir :

- > Rassurer sur la fiabilité, la simplicité d'utilisation du produit, la garantie...
- > Jouer la carte "expert" puis guider le client doucement mais fermement vers la solution

## ► Le contestataire

### - Profil :

- > Il connaît tout, à déjà tout vu, tout entendu...
- > Il rejette, du moins en apparence, la société de consommation
- > Il n'aime pas, à priori, les vendeurs
- > Il se valorise au travers de sa différence, de son anticonformisme (apparent), de sa capacité à critiquer...

### - Comportement du vendeur à prévoir :

- > Le laisser s'exprimer et lui donner raison
- > S'excuser de ne pas être un parfait vendeur (argument habile avec ce type de profil)
- > Proposer des solutions originales, alternatives