



300

« citations
pour la vente
et la négo »

DUNOD

choisies par
Michaël Aguilar

om
« citations
pour la vente
et la négo »

choisies par
MICHAËL AGUILAR

DUNOD

Michaël AGUILAR

Enseigne les techniques de vente à HEC. Il dirige Aventure,
cabinet de formation et de conseil en développement commercial.
Il est l'auteur de plusieurs ouvrages sur la vente,
dont *Vendeur d'élite*, publié chez Dunod.

Illustrations : © Hervé Pinel

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage. Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements	d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).
	

© Dunod, Paris, 2008

ISBN 978-2-10-007075-1

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

AVANT-Propos

J'ai toujours aimé les citations, les proverbes, les aphorismes et les maximes. Je suis fasciné par leur puissance évocatrice, leur pouvoir de séduction, leur musicalité et parfois même leur humour. Les citations contiennent toute la sagesse du monde, elles sont un condensé d'expériences de tous les peuples et, le plus souvent, un concentré d'intelligence. Car, en quelques mots, voilà résumées les idées les plus complexes, synthétisées les pensées profuses, clarifiées les réflexions approximatives !

La magie des citations, c'est aussi de marquer l'esprit, d'interpeller l'intelligence d'autrui, voire de griffer l'âme et d'y laisser une marque indélébile.

Les vendeurs devraient s'y montrer sensibles, eux qui ne vivent que de la science des mots. Quotidiennement ils ont à convaincre, persuader, séduire... Il était donc naturel de leur offrir un espace de rencontre. C'est la vocation de cet opuscule.

Winston Churchill disait, à propos des citations : « C'est une bonne chose de lire des livres de citations, car les citations, lorsqu'elles sont gravées dans la mémoire, vous donnent de bonnes pensées. »

Pour le philosophe Alain, « Chacun se redresse aux maximes et aux proverbes : chacun en sent le prix. Penser sur des maximes, c'est se reconnaître et reprendre le gouvernement de soi. »

Socrate considérait qu'« Un trésor de belles maximes est préférable à un amas de richesses » tandis que pour Goethe « Une collection d'anecdotes et de maximes est pour l'homme du monde le plus grand trésor, lorsqu'il sait semer les premières avec habileté dans la conversation et se rappeler les dernières à propos. »

Les citations sont une source puissante d'inspiration. Les vendeurs pourront y puiser de nombreuses réflexions pour progresser, les managers y trouveront des idées d'animation pour leurs réunions et les formateurs des illustrations pour leurs stages.

Michaël Aguilar



SOMMAIRE

INTRODUCTION	VII
1. LE SAVOIR	1
2. LE SAVOIR-FAIRE	7
1. Préparer l'entretien de vente/négociation	9
2. Démarrer l'entretien	17
3. Découvrir et écouter le client	21
4. Argumenter	33
5. Négocier	51
6. Conclure l'entretien	61
3. LE SAVOIR-ÊTRE	65
4. UN MENTAL DE VAINQUEUR	77
5. FLORILÈGE	89
INDEX DES AUTEURS CITÉS	111



INTRODUCTION

Vendre, négocier est une activité complexe qui fait appel à quatre grandes qualités : le savoir, le savoir-faire, le savoir-être et un mental solide.

Par le **savoir**, il faut entendre la connaissance de son métier, de ses produits, de son marché, mais aussi la culture générale. Le savoir fera l'objet des citations du **chapitre 1**.

Le **savoir-faire**, c'est la technique de vente, l'art de convaincre. Le **chapitre 2** y est consacré. Il se subdivise en six sous-chapitres correspondant aux différentes étapes de la vente :

1. Préparer l'entretien de vente/négociation
2. Démarrer l'entretien
3. Découvrir, écouter le client
4. Argumenter et persuader
5. Négocier
6. Conclure l'entretien

Le **savoir-être**, c'est le comportement et les qualités relationnelles comme la sympathie, l'empathie ou la chaleur humaine. Ces qualités feront l'objet du **chapitre 3**.

Les **qualités mentales**, telles que la confiance en soi, la persévérance ou la résistance à l'échec, sont indispensables pour qui veut réussir dans la vente/négociation. Nous leur avons consacré le **chapitre 4**.

Enfin, dans un dernier **chapitre 5**, nous vous proposons un **florilège** de citations sur le métier de **vendeur/négociateur**, et sur **la réussite** et **le succès**.

Nous vous souhaitons une agréable lecture, et rappelez-vous, comme le disait Pascal, que « toutes les bonnes maximes sont dans le monde, on ne manque qu'à les appliquer ».

Que le lecteur pardonne ma prétention. J'ai eu l'audace de glisser quelques citations de mon cru au milieu d'auteurs prestigieux. J'ai la faiblesse de croire qu'elles vous plairont.

1



LE SAVOIR