

# Avez-vous le choix, si oui alors... misez sur VOUS d'abord!!

Par Jean-Pierre Lauzier – JPL Communications

[www.jeanpierrelauzier.com](http://www.jeanpierrelauzier.com)



Que ce soit dans n'importe quelle profession, les éléments essentiels pour obtenir du succès se ressemblent beaucoup.

Souvent, les gens accordent beaucoup d'importance à l'aspect technique de leur profession, mais selon une étude de l'Université Harvard, quand une personne progresse rapidement dans son travail et obtient souvent une promotion, la raison est due à 15% de ses connaissances techniques et à 85% de ses qualités humaines.

Dans les universités, on nous enseigne les techniques mais pourquoi n'y a-t-il pas des cours sur l'importance d'avoir une attitude positive, sur l'importance de faire ce qui nous passionne, sur l'importance d'aider les autres, sur l'importance d'être intègre en affaires, etc.? Il va de soi que des cours sur ces aspects feraient vraiment une différence dans le cours d'une carrière?

Dans la vente c'est la même chose, la plupart des cours de formation sont consacrés, la majorité du temps, sur les approches de vente, c'est-à-dire comment faire de la prospection, comment répondre adéquatement aux objections, à quel moment fermer une vente, etc. Il est vrai que les aspects techniques sont importants, mais il ne faut pas négliger l'aspect humain qui devrait être placé au premier rang, car c'est là où la différence devient inestimable.

Lorsqu'en entrevue, des dirigeants font l'évaluation des candidats pour combler un poste vacant, ils accordent souvent une importance excessive aux compétences techniques tandis que très peu de questions sont posées sur les éléments humains, à savoir si le produit ou le service qu'il vendra le passionne, s'il est excité à l'idée d'aider les autres, s'il est intègre, etc. Pourtant, un employé qui fait un métier qui le passionne apprendra beaucoup plus rapidement et produira plus qu'un autre qui n'a pas le feu sacré et qui ne travaille que pour le salaire.

Il y a quelques mois, j'ai lu un article très intéressant dans lequel on interviewait une représentante de la compagnie américaine d'uniforme CINTAS. Cette personne est la vendeuse par excellence de cette entreprise, elle se nomme Terri Norris et elle a été la meilleure durant les quatre (4) dernières années.

Chaque personne est différente et c'est bien évident qu'il n'y a pas qu'une seule recette pour le succès. Cependant, je crois que c'est primordial de vous faire connaître le point de vue de cette vendeuse exceptionnelle et de vous démontrer que ce n'est surtout pas par chance qu'elle est au sommet d'une organisation qui compte plus de cent (100) vendeurs (ses)

Voici les 10 caractéristiques principales telles qu'énoncées par Terri Norris qui font qu'elle obtient des résultats remarquables :

- 1) **Une attitude positive contagieuse.** *Je crois que je suis bénie parce qu'il n'y a que des choses positives qui vont m'arriver dans la vie. Je crois sincèrement que des choses positives m'arriveront régulièrement et ils arrivent vraiment!*
- 2) **Je suis excitée en pensant à mon prospect et de l'aide que je peux lui apporter.** *Lorsque j'ai des rendez-vous avec mes clients ou prospects, je veux les aider à résoudre leurs problèmes, à offrir un meilleur service, à augmenter leur productivité, etc. Je crois que mes clients sentent que je veux les aider et non pas que je tiens seulement à leur vendre quelque chose*

- 3) **La confiance, mais pas de l'arrogance.** *Je sais que je peux accomplir ce que je décide de faire et je suis prête à travailler fort pour atteindre mon objectif. Je crois en moi et en mes capacités. Mon slogan est « Ils peuvent, ceux qui croient qu'ils peuvent, et moi je crois que je peux »*
- 4) **J'aime les gens et les gens m'aiment.** *Habituellement les gens m'aiment immédiatement. Je ne suis pas menaçante et je ne suis pas perçue comme une « vendeuse achalante ». Je suis capable de bien m'entendre avec TOUS. Je n'essaie pas d'être du même « genre », mais plutôt d'être « comme » eux*
- 5) **Avoir la capacité de bien comprendre le problème et de trouver la solution.** *Être capable de prioriser les choses importantes et gérer mon temps en conséquences. Travailler plus intelligemment, pas plus fort.*
- 6) **Avoir du plaisir.** *Si je n'ai pas de plaisir à faire ce que je fais, alors pourquoi faire ce travail? J'ai souvent été décrite comme une personne qui s'amuse avec tout. Je crois que c'est une de mes plus belles qualités. Je trouve de la joie dans presque tout.*
- 7) **Je fais tout en donnant mon 110%.** *Je transpire lorsque je travaille et je transpire lorsque je danse. 100% est le standard minimum acceptable. Si quelque chose vaut la peine d'être fait, je donne tout ce que je peux donner.*
- 8) **Intégrité visible.** *J'essaie d'être honnête et être d'éthique dans toutes les choses que je fais. Je me sens en confiance et honorable dans mes gestes. Je m'efforce de toujours respecter mes promesses. J'espère que mes paroles veulent dire quelque chose aux autres, car pour moi ils veulent TOUT dire.*
- 9) **Je me concentre sur les détails.** *Par contre, je ne me laisse pas envahir par eux. Les détails sont indispensables à mon succès. Je garde tout en ordre afin de fonctionner avec très peu d'erreurs.*
- 10) **Je suis heureuse comme un enfant.** *J'ai l'enthousiasme d'un enfant de 2 ans mais avec une éducation et une carte d'affaires. Je veux que tout le monde gagne (excepté ma compétition)*

Le premier élément qui saute aux yeux lorsqu'on lit le texte de Terri, ce n'est pas dû au fait qu'elle a une technique particulière pour fermer des ventes, ou qu'elle est une personne qui répond de façon exceptionnelle aux objections ou encore que ce n'est pas la prospection qui arrive en premier lieu, mais en fait, ce sont SES QUALITÉS HUMAINES qui la distinguent de tous les autres vendeurs de sa compagnie et qui rendent sa compétition complètement désarmée.

Et vous maintenant, pourquoi ne pas essayer de changer certaines choses dans votre vie? Vous avez tous la possibilité de faire un choix, que ce soit dans votre attitude, ou pour vous amuser ou bien d'être intègre. Un de mes amis, rencontré en fin de semaine dernière m'a dit que lorsque l'on a des choix, c'est du luxe. Et bien je crois que vous avez tous l'opportunité d'être comme Terri Norris, tous sans exception avez la chance de choisir le genre de vie que vous désirez. Alors n'attendez plus et agissez dès maintenant en ce sens. Mettez sur vous d'abord et soyez de ceux qui utilisent avec grand plaisir les 85% de vos qualités humaines, et vous en serez les plus grands bénéficiaires.

Bonne lecture!!

Jean-Pierre Lauzier  
JPL Communications  
68 Place Chambord  
Candiac, (Québec)  
J5R 4W8