

UNE MÉTHODE TRÈS PUISSANTE QUI VOUS RAPPORTERA ÉNORMÉMENT

Par Jean-Pierre Lauzier – JPL Communications

www.jeanpierrelauzier.com



Une question que je pose souvent lors de mes conférences est la suivante : « De quelle façon un client vous a-t-il connu lorsqu'il a fait affaire avec vous pour la première fois? ».

Dans 95% des cas, la réponse est la suivante : « Notre nouvelle clientèle nous parvient très souvent par la voie de bouche-à-oreille, c'est-à-dire, par des références ».

Voilà une réalité très intéressante et une des principales raisons qui fait en sorte que les références sont si efficaces, c'est que les gens qui suggèrent votre nom, le font pour aider la personne qui a besoin de vos produits ou de vos services et non pour être rémunérés.

En ce qui vous concerne, avez-vous une stratégie qui vous permettra d'augmenter vos références ou préférez-vous laissez au hasard cet aspect qui pourrait être crucial pour la croissance de votre entreprise ou pour l'évolution de votre carrière?

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées visant à augmenter vos références. Cependant dans ce bulletin, je ne vous en présenterai qu'une seule mais elle est la plus puissante et la plus efficace de toutes.

BON, MAINTENANT. Quelle est cette méthode qui fera augmenter considérablement vos références et qui permettra que bientôt, vous n'aurez plus besoin de faire des appels à froid (cold calls)? La réponse est : **Une carte de remerciement écrite à la main.**

Ce dont je vous parle ici, c'est une carte que vous pouvez acheter partout où l'on vend des cartes d'anniversaires, sur laquelle il est écrit MERCI sur le frontispice et rien à l'intérieur. Ces cartes coûtent environ 5\$ pour 10 cartes.

Vous personnalisez votre message en remerciant la personne à qui vous vous adressez, en lui écrivant quelques lignes à la main (3 à 5 lignes).

Très important : Inscrivez dans chacune, une note personnelle et sincère.

**Quelles sont les occasions d'envoyer, à une personne, une carte écrite « merci »?
Il y en a plusieurs.**

Voici quelques exemples :

- 1) Pour la remercier pour les minutes durant lesquelles vous avez discuté ensemble au téléphone;
- 2) Pour la remercier de la rencontre qu'elle a bien voulu vous accorder;
- 3) Pour la remercier de vous avoir permis de lui faire connaître vos produits;
- 4) Pour la remercier pour l'achat qu'elle vient de faire chez vous;
- 5) Pour la remercier d'avoir cité votre nom comme référence vous permettant ainsi d'obtenir un client potentiel;
- 6) Pour la remercier d'avoir pris le temps d'analyser votre proposition (lorsque cette personne vient d'acheter chez votre compétition);

En fait, vous avez toujours une foule d'occasions qui vous permettent d'envoyer des cartes de remerciements.

Voici en essence, ce que vous devriez considérer lorsque vous envoyez une carte

- 1) **Appréciation** : C'est une bonne façon de démontrer que vous appréciez la confiance de la personne à qui vous l'envoyez et pour celle qui la reçoit, c'est très agréable;
- 2) **Inattendu** : La personne à qui la carte est adressée, ne s'en attend pas et c'est à ce moment-là que l'impact devient significatif;
- 3) **Importance** : Vous soulignez que vous portez une très grande attention envers cette personne;
- 4) **Gratitude** : Vous faites voir que vous avez de la reconnaissance envers la personne qui a fait quelque chose pour vous;
- 5) **Affinité** : Vous signalez qu'il existe une certaine harmonie entre vous et cette personne;

En envoyant des cartes de remerciements, vous augmentez le niveau d'enthousiasme et de conviction des personnes qui font affaires avec vous. En retour, ces gens parleront de vous à d'autres personnes et ce, de façon très convaincante. N'est ce pas là, ce que vous recherchez c'est-à-dire que vos clients actuels parlent à des clients potentiels afin que ces derniers communiquent avec vous ou aillent vous voir pour commercer?

Je vous fais la suggestion suivante : Prenez l'habitude d'envoyer au moins une carte à chaque jour. Le retour sur votre investissement sera énorme.

Tom Hopkins, un des plus grands vendeurs et formateurs des Etats-Unis, a utilisé cette façon de faire dans l'immobilier pendant les 3 premières années de sa carrière et par la suite, il n'a jamais eu à faire des appels à froids (cold calls).

Personnellement, j'ai commencé cette activité, il y a 2 mois seulement et la réponse est fantastique. Les gens sont heureux de recevoir cette carte et ils me le disent, quant à moi je suis heureux de la leur envoyer. Cette carte « merci » me rapproche beaucoup des gens et je me sens tellement plus utile envers eux, c'est magnifique.

Cette méthode est connue par plusieurs et elle n'est pas nouvelle mais, probablement par manque de confiance, peu de gens l'ont mise en pratique. S'ils l'avaient fait, ils auraient obtenus, à court, à moyen et à long terme, des bénéfices exceptionnels et des résultats étonnants.

Une chose est certaine, c'est très peu dispendieux et ça fonctionne seulement pour ceux qui l'utilisent. Ne me croyez surtout pas, essayez cette théorie et vous constaterez par vous-même que la réaction positive des gens vous apportera une satisfaction et un bien-être que vous ne vous attendiez pas.

Bonne chance et donnez-moi de vos nouvelles si vous suivez mon conseil.

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