



Tome II

Éditions BGV

Extrait gratuit du livre  
**LES CLEFS POUR  
DEVENIR UN  
EXCELLENT VENDEUR**

Auteur Guy Vasselle

<https://bgv.fr>

bgv@bgv.fr

## PREFACE DE L'AUTEUR

Ce livre de formation est l'aboutissement de 50 années d'expérience en Vente et en formation de vendeurs. J'ai coutume de dire ceci :

**L'expérience est une suite d'erreurs  
qui servent à quelque chose.**

Alors, servez-vous des miennes pour enrichir la vôtre, vous économiserez des peines, du temps et donc de l'argent !

Pour moi la Vente est simple, c'est :

- 1) **Faire des contacts**, parce que tout est d'abord une affaire de nombres. Personne ne peut faire 3 Ventes par semaine, avec 1 seul prospect par mois, même le champion du monde de la Vente.
- 2) **Découvrir les besoins et les motivations du prospect**,
- 3) **Présenter le produit** comme répondant à ses besoins et à ses motivations
- 4) **Conclure la vente...** de suite.

Mais comme tout ce qui est simple à appliquer, cela demande une grande sophistication dans la préparation.

Et, croyez-moi, c'est facile de passer à côté en croyant trop vite avoir tout compris. Je le sais, c'est ce que j'ai fait au début lors du 1<sup>er</sup> stage de vente auquel j'ai participé.

La différence entre l'échec et la réussite est extrêmement subtile.

**Ce sont vos résultats et particulièrement votre taux de transformation qui vous montreront le jour où vous aurez vraiment tout compris...**

# CE LIVRE EN RÉSUMÉ

## QUI A ECRIT CE LIVRE ?

Au moment d'écrire ce livre, j'ai passé 50 ans de ma vie à expérimenter puis à enseigner pratiquement toutes les formes de ventes existantes. Ventes en porte-à-porte, en VPC, en magasin, par téléphone, par Internet, par réseaux de ventes constitués, etc. Ceci, tant en clientèle de professionnels que de particuliers (*BIOGRAPHIE EN FIN DE LIVRE*).

## DE QUOI PARLE CE LIVRE, LE TOME. II ?

L'ambition de ce livre est de faire prendre conscience au lecteur que la vente est un métier, pas un don, et que tout le monde peut apprendre ce métier.

C'est un véritable manuel des techniques de vente et de communication, utile non seulement pour mieux vendre, mais aussi pour acheter, car l'art d'acheter utilise les mêmes outils que l'art de vendre...

## QUAND POURRAIS-JE LE METTRE EN ŒUVRE ?

C'est la bonne nouvelle, pas besoin d'attendre d'avoir fini le livre pour le mettre en pratique !

Il est structuré dans l'ordre logique d'une vente, étape après étape. Au fur et à mesure des étapes vous allez apprendre et grâce aux exemples, aux exercices et aux corrigés vous vous rendrez compte de vos progrès et vous pourrez mettre en œuvre aussitôt.

## OU POURRAIS-JE METTRE CELA EN ACTION ?

Vous pourrez utiliser toutes ces nouvelles connaissances : avec vos proches avec qui ces nouvelles compétences vous permettront de mieux communiquer, au travail avec vos collègues, vos supérieurs ou subordonnés, et bien sûr dans votre (nouveau ?) métier de vendeur !

## **COMMENT BENEFICIER DES BIENFAITS DE CE LIVRE ?**

Je vous recommande de lire ce livre dans l'ordre où il est écrit et de faire les exercices correspondants au fur et à mesure. Une fois la lecture terminée, vous pouvez refaire certains des exercices selon votre niveau d'assimilation. Et, surtout, nous vous recommandons de mettre en pratique (Avec votre entourage et dans votre travail) chacune des étapes, chacune des techniques, dès que vous les avez lues et en avez fait les exercices. Apprendre par la pratique c'est la meilleure façon de retenir et de s'améliorer. Et comme le livre est construit dans l'ordre logique d'utilisation des outils, ce sera d'autant plus facile de le mettre en pratique en réel.

## **COMBIEN DE TEMPS ME FAUDRA-T-IL POUR APPRENDRE ?**

Bien sûr cela dépend de votre assiduité à la lecture et de vos facultés d'assimilation, mais cela n'est pas très important. Ce qui est important c'est que vous mettiez en pratique au fur et à mesure de votre apprentissage. En effet et heureusement il n'est pas nécessaire de tout connaître pour entreprendre et pratiquer. Chacune des étapes ou des techniques se suffit à elle-même et peut donc être immédiatement mise en pratique.

Bien sûr quand vous posséderez 100% les résultats seront bien meilleurs que si vous en maîtrisez 50%, mais de la même façon, 10% c'est mieux que 0%. Donc les bénéfices sont immédiats, dès la mise en application de chacune des étapes. Vous comprendrez cela dès la lecture des prochains chapitres.

## **POURQUOI AVOIR ECRIT CE LIVRE ?**

Ma motivation principale est de partager mon savoir-faire et de démystifier la vente afin d'offrir à tous l'opportunité d'embrasser cette formidable profession qu'est celle de vendeur !

L'écrit reste pour toujours le meilleur moyen d'exprimer complètement et librement sa pensée, cela oblige à réfléchir à ses propos, à en mesurer la portée, à relativiser et cela offre les mêmes possibilités au lecteur. Écrire est un exercice difficile et fastidieux, mais sans aucun doute le meilleur moyen de transmettre un savoir-faire.

### **MON CONSEIL :**

Ce livre n'est pas un roman à lire et à ranger sur une étagère, c'est  *votre document personnel de formation*  pour vous apprendre ou vous perfectionner à vendre.

Donc, n'ayez pas peur de l'annoter, de vous faire des renvois de page en marge. Gardez-le à portée de main afin de vous y replonger en cas de besoin.

La table des matières est volontairement détaillée pour vous aider à retrouver un chapitre en fonction de son contenu.

Bonne lecture et bon travail !

*Le métier de Vendeur est le plus vieux métier existant,  
Il est certainement le plus mal connu,  
pour moi c'est le plus beau métier du monde*

# CONTENU DE CE LIVRE

## **Première Partie : Comprendre la Vente**

- La bonne nouvelle
- Les 3 acteurs de la vente
- Les prospects

## **Deuxième Partie : Les étapes clefs d'une Vente**

Étape 01 : Les contacts

Étape 02 : Découverte du client

Étape 03 : Découverte du budget & financement

Étape 04 : Découverte des besoins

Étape 05 : Découverte des motivations

Étape 06 : Détermination du produit

Étape 07 : Traitement des objections

Étape 08 : Présentation du devis

Étape 09 : Conclusion de vente

Étape 10 : Fidélisation

## **Troisième Partie : Autres Outils de Vente**

- L'attitude
- L'argumentaire structuré
- L'objectivité

PREMIERE PARTIE

COMPRENDRE LA VENTE



# LA BONNE NOUVELLE

## ***VOUS N'AUREZ PLUS JAMAIS PEUR POUR VOTRE AVENIR PROFESSIONNEL !***

Vous avez fait le plus difficile, vous procurer cet ouvrage !

**Le plus grand des voyages  
commence par un tout petit pas, puis un autre...**

Vous avez fait le plus difficile : commencer à agir. Pour bénéficier des bienfaits de ce livre, il faut tout d'abord se le procurer, ensuite le lire, à son rythme, et enfin le mettre en action, à son rythme.

***Vous avez fait le 1<sup>er</sup> pas, félicitations !***

**Maintenant la bonne nouvelle :**

- Si vous n'avez jamais vraiment fait de vente, si le métier de vendeur vous est inconnu ou vous effraie, vous allez adorer ce livre.
- Si vous avez déjà fait de la vente, mais que cela vous paraît difficile, si vous avez du mal à vendre, vous allez comprendre pourquoi et comment rectifier le tir et vos progrès vont être fulgurants.
- Si comme je le pensais moi à l'âge de 20 ans, vous pensez être un bon vendeur, et que vos résultats le prouvent, alors vous allez changer de dimension et vous aurez la possibilité de devenir ce que j'appelle un "Artiste de la Vente".
- Si vous êtes chef d'entreprise, responsable des ventes ou formateur, cet ouvrage va vous servir de support de formation et de référence.



La vente a souvent eu pour réputation d'être un métier réservé aux gens qui ont du "Bagout", FAUX !

Le métier de vendeur est souvent considéré comme un sous-métier, FAUX !

Je crois que cette réputation tient, en grande partie, au fait que c'est un métier dans lequel on "jette" très souvent les candidats vendeurs dans la fosse aux lions, sans préparation, sans les former.

Alors quelquefois cela marche,

- Soit parce que le candidat a des prédispositions naturelles (c'était mon cas),
- Soit parce que dans certains cas il ne s'agit pas vraiment de "vendre", mais de servir la demande du client.

Mais une grande majorité des "candidats vendeurs" échouent et vont grossir les rangs des "déçus" ou des "rejetés" de la vente, qui vont contribuer à ternir son image.

Mais ceux qui résistent sont-ils pour autant des vendeurs ?

**NON ABSOLUMENT PAS !**

Et ceux qui ont échoué auraient-ils pu réussir avec une formation appropriée ?

**OUI ABSOLUMENT !**

Car, et nous allons le voir ensemble, la Vente est un vrai métier, il peut et doit s'apprendre, comme n'importe quel autre métier.

Lorsque j'ai commencé dans la vente (au porte-à-porte à l'époque), mon angoisse tous les matins était de savoir si j'allais réussir à vendre ce jour-là. Et peu à peu, avec des hauts et des bas, j'ai pris confiance en moi, j'ai acquis de l'expérience et du professionnalisme.

Et un jour est venu où je me suis rendu compte que ma grande question avait changé : Je n'avais plus de doute sur le fait que j'allais vendre, je savais que si j'agissais je vendais ; La question était devenue celle-ci :

***"Est-ce que je vais aller au travail, est-ce que je vais être assez enthousiaste et assez motivé pour parler aux gens, à suffisamment de gens."***

Et je savais que si la réponse à cela était OUI, alors forcément les ventes seraient au rendez-vous.

J'ai su ce jour-là (j'avais 18 ans) que je n'aurais plus jamais peur de l'avenir, de mon avenir professionnel !

Et c'est cela la bonne nouvelle, grâce aux techniques que vous allez apprendre dans ce livre,

***VOUS N'AUREZ PLUS JAMAIS PEUR  
POUR VOTRE AVENIR PROFESSIONNEL !***

Vous pouvez même envisager de créer votre propre affaire commerciale !

Et de fait, à partir du moment où l'on fait son travail de vendeur correctement, dans les règles de l'art, le résultat est mathématique. Je SAIS aujourd'hui que tout est une conséquence de tout, mieux : un pourcentage de tout.

Et c'est ce que je vous propose de réussir à faire à travers ce livre que vous allez lire.

Suivez les enseignements de ce livre, travaillez en quantité suffisante, sachez vous remettre en question vous-même avant de remettre en cause les autres, et je vous fais la PROMESSE suivante :

***Dans quelques semaines vous aurez acquis suffisamment de compétences et de confiance en vous pour n'avoir plus jamais d'angoisse au sujet de votre avenir professionnel.***

Car quel que soient vos objectifs professionnels et quoi qu'il arrive, vous aurez toujours la ressource de bien gagner votre vie dans tout ce qui touche au commercial et à la négociation.

***Croyez-vous que j'ai été confronté au chômage  
durant ces 50 dernières années ? JAMAIS !***

Quand vous savez vraiment vendre, négocier, TOUTES les portes vous sont grandes ouvertes !

Ouvrez un site, un journal d'annonces, regardez le nombre d'offres d'emploi dans la vente ! C'est phénoménal.

Et mieux encore, tout ce que vous aurez acquis va rejaillir sur votre vie personnelle, car la confiance en soi, la capacité à affronter son destin et celui des autres et à les transformer sont des qualités qui servent partout et tout le temps.

***Le plus grand des voyages commence par un tout petit pas***

Et ce qui est incroyable, c'est que la seule chose que vous avez à faire, c'est de lire ce livre, de mettre en pratique au quotidien, chaque jour et encore et encore... Un pas après l'autre...

Venez au travail en chantant, faites taire la petite voix qui est en vous et qui vous dit que cela n'est pas aussi simple...

C'est simple, je vous le promets et si vous le faites, cela va marcher pour vous aussi, comme pour les milliers de vendeurs qui ont suivi mes enseignements.

***Mais attention, simple ne veut pas dire facile,***

Simple veut dire que tout le monde peut le faire.

Tout le monde ne peut pas devenir pilote d'Airbus ou Président de la République,

Tout le monde peut apprendre le métier de vendeur, vous le pouvez aussi.

Facile cela n'est pas, il faut lire le livre, faire les exercices, mettre en pratique au quotidien, ce qui peut paraître fastidieux quelquefois, mais c'est à votre portée, c'est à la portée de tous ceux qui veulent s'en donner la peine.

Un peu chaque jour, un pas après l'autre, et quand vous vous retournerez après quelques semaines, vous aurez déjà fait beaucoup de ce chemin que j'ai parcouru avant vous et qui vous mènera droit à la réussite.

Je le sais, car je l'ai fait !

***Vous aider à accomplir ce bout de chemin est pour moi un honneur et une source immense de satisfaction.***

°°00000°°

***CONTENU DU LIVRE***

***TOME II***

***AU COMPLET***

# TABLE

<b>PRÉFACE DE L'AUTEUR .....</b>	<b>7</b>
<i>CE LIVRE EN RÉSUMÉ .....</i>	<i>10</i>
<i>CONTENU DE CE LIVRE .....</i>	<i>15</i>
<b>PREMIÈRE PARTIE COMPRENDRE LA VENTE .....</b>	<b>17</b>
<b>LES 3 ACTEURS DE LA VENTE .....</b>	<b>24</b>
<i>où se passe la transaction ? .....</i>	<i>30</i>
<i>que faire de ces informations ? .....</i>	<i>31</i>
<i>comment travailler sur vous ? .....</i>	<i>32</i>
<i>agissez sur vous .....</i>	<i>33</i>
<b>LES PROSPECTS ACTIFS/PASSIFS .....</b>	<b>34</b>
<i>prospects actifs .....</i>	<i>36</i>
<i>prospects passifs .....</i>	<i>37</i>
<i>actifs ou passifs ? .....</i>	<i>38</i>
<b>DEUXIÈME PARTIE LES ÉTAPES CLEFS D'UNE VENTE .....</b>	<b>41</b>
<b>TOUTES LES ÉTAPES DE LA VENTE .....</b>	<b>44</b>
<i>suivez les méthodes .....</i>	<i>46</i>
<b>ÉTAPE 01 LES CONTACTS .....</b>	<b>48</b>
1. <i>les contacts .....</i>	<i>50</i>
2. <i>l'entretien .....</i>	<i>53</i>
3. <i>le résultat .....</i>	<i>54</i>
<b>EXERCICE CONTACT .....</b>	<b>58</b>
<b>ÉTAPE 02 DÉCOUVERTE DU CLIENT .....</b>	<b>60</b>
<i>déterminez les signaux .....</i>	<i>61</i>
<i>la phase de découverte .....</i>	<i>62</i>
5 <i>éléments clefs de la phase de découverte .....</i>	<i>64</i>
<b>ÉTAPE 03 DÉCOUVERTE DU BUDGET ET DU FINANCEMENT .....</b>	<b>68</b>
<i>pourquoi faire une recherche de budget : .....</i>	<i>71</i>
<i>comment faire une recherche de budget : .....</i>	<i>74</i>
<i>budget au comptant ou mensuel ? .....</i>	<i>75</i>
<b>EXERCICE BUDGET .....</b>	<b>84</b>
<b>ÉTAPE 04 DÉCOUVERTE DES BESOINS .....</b>	<b>86</b>
<i>qu'est-ce que la découverte des besoins ? .....</i>	<i>87</i>

<i>l'accueil du prospect en magasin</i> .....	89
<i>une 1<sup>ère</sup> bonne impression !</i> .....	92
<i>comment découvrir les besoins de mon prospect ?</i> .....	93
<b>ÉTAPE 05 DÉCOUVERTE DES MOTIVATIONS</b> .....	96
<i>à quoi sert de connaître "son cas" ?</i> : .....	99
<i>découverte des motivations</i> .....	101
<i>le cas spécial des motivations dans l'air du temps...</i> .....	116
<b>EXERCICE SONCAS</b> .....	120
<b>ÉTAPE 06 DÉTERMINATION DU PRODUIT</b> .....	122
<i>détermination du produit = solution</i> .....	123
<i>les clefs d'une bonne présentation produit</i> .....	124
<i>produit bien présenté = produit vendu</i> .....	126
<b>ÉTAPE 07 TRAITEMENT DES OBJECTIONS</b> .....	128
<i>objections ou questions ?</i> .....	130
<i>une question se traite immédiatement</i> .....	131
<i>une objection se traite de suite...ou pas !</i> .....	132
<b>EXERCICE OBJECTION</b> .....	148
<b>ÉTAPE 08 PRÉSENTATION DU DEVIS</b> .....	152
<i>le devis doit être clair et compréhensif</i> .....	153
<i>attention en cas de travail en 2 temps</i> .....	154
<i>laissez le temps de "digérer" le devis...</i> .....	156
<b>ÉTAPE 09 CONCLUSION DE VENTE</b> .....	158
<i>préambule à la conclusion</i> .....	159
<i>des cas différents, une méthode unique !</i> .....	166
<i>vous avez peur de ne pas vendre ?</i> .....	169
<i>conclure : un processus de prise de décision</i> .....	171
<i>l'acte d'achat est traumatisant !</i> .....	175
<b>EXERCICE DE CONCLUSION</b> .....	196
<b>ÉTAPE 10 FIDÉLISATION</b> .....	198
<i>comment fidéliser ses clients ?</i> .....	199
<i>lui faire découvrir tous vos produits</i> .....	207
<i>faire de lui un prescripteur</i> .....	209
<i>fidélisez aussi les prospects :</i> .....	215
<b>EXERCICE FIDÉLISATION</b> .....	218
<b>TROISIÈME PARTIE AUTRES OUTILS DE VENTE</b> .....	<b>221</b>
<i>récapitulatif des outils</i> .....	222
<b>L'ATTITUDE</b> .....	226

<i>voici qui résume l'attitude</i> .....	227
<i>le fond ou la forme ?</i> .....	228
<i>tout ce qui est non-verbal parle</i> .....	230
<i>l'attitude est primordiale</i> .....	231
<i>dites des vous</i> .....	237
<i>faire dire des oui</i> .....	238
<i>créez de l'empathie</i> .....	239
<b>EXERCICE ATTITUDES</b> .....	242
<b>L'ARGUMENTAIRE STRUCTURÉ</b> .....	244
<i>nous avons tous besoin d'argumenter</i> .....	245
<i>informer ou argumenter, la différence</i> .....	248
<i>comment argumenter</i> .....	251
<i>l'argumentaire structuré (méthode)</i> .....	252
<b>EXERCICE ARGUMENTAIRE</b> .....	265
<b>L'OBJECTIVITÉ</b> .....	268
<i>l'objectivité existe-t-elle ?</i> .....	270
<i>dans la plupart des cas l'objectivité est impossible</i> .....	271
<i>seuls les fous sont sûrs, les sages doutent !</i> .....	272
<b>EXERCICE OBJECTIVITÉ</b> .....	274
<b>BIOGRAPHIE DE L'AUTEUR</b> .....	278
<b>AUTRES OUVRAGES ET COURS DE FORMATION</b> .....	281
<b>LES LECTEURS ONT LA PAROLE !</b> .....	283



## POUR LIRE LES 288 PAGES...

Commandez le livre de 288 pages, éditions papier,  
Expédié sans frais de port supplémentaire au prix de  
29,95 € en le commandant sur : <https://bgv.fr>

POUR LE RECEVOIR, SANS FRAIS DE PORT, SOIT A  
29,95 €, PASSEZ COMMANDE DIRECTEMENT :



**COMMANDEZ MAINTENANT**

*Edition Papier, Format A5 288 pages, livré par la poste.*

## VOICI QUEL EST L'OBJET DE CE LIVRE

Dans ce livre de formation, **vous apprendrez** de façon pratique et pragmatique **toutes les facettes de la Vente**.

La façon dont il est conçu vous permettra de **progresser à l'aide de méthodes**, étape par étape dans l'ordre logique de déroulement d'une Vente, **du premier contact à la conclusion de la Vente**.

- Si vous n'avez **jamais vraiment fait de vente**, si ce métier vous est inconnu ou vous effraie, vous allez adorer ce livre.
- Si vous avez **déjà fait de la vente**, mais que cela vous paraît difficile, si vous avez du mal à vendre, vous allez comprendre pourquoi et comment rectifier le tir et vos progrès vont être fulgurants.
- Si comme je le pensais moi à l'âge de 20 ans, **vous pensez être un bon vendeur**, et que vos résultats le prouvent, alors vous allez changer de dimension et vous aurez la possibilité de devenir ce que j'appelle un «Artiste de la Vente».
- Si vous êtes **chef d'entreprise**, responsable des ventes ou formateur, cet ouvrage va vous servir de support de formation et de référence.

Grâce aux **méthodes écrites** mot à mot et aux **exercices**, vous progresserez de façon fulgurante jusqu'à **devenir un vendeur professionnel** recherché.

Ces **méthodes** issues de mon expérience sont **simples, pratiques** et ont prouvé leur efficacité. L'avantage de cette formation à la Vente, c'est qu'elle touche **toutes les formes de Ventes** et de négociations commerciales, car c'est une méthode universelle de communication adaptée pour la Vente avec un grand **V**.

Et surtout, que vous soyez **débutant ou chevronné**, suivez cette formation de A à Z. Vous allez **découvrir** toutes **les techniques** qui font **les grands Vendeurs**.

**Vous ne vendrez plus jamais comme avant !!!  
Vous vendrez plus et mieux !!!**



**Guy Vasselle**

C'est après avoir assisté à un stage de vente à l'âge de 23 ans que l'auteur s'est pris de passion pour la communication et pour la vente. Pendant 50 ans il a développé et enseigné des techniques de communication, jusqu'à les rendre incroyablement efficaces. Des milliers de personnes ont suivi ses stages pour réussir à mieux communiquer.

**À présent ces techniques vous sont accessibles à travers ce livre.**



**29,95 €**

## BIOGRAPHIE DE L'AUTEUR



*Auteur de Méthodes de Communication,  
De Conclusion de Vente et de Télémarketing.  
Coach en Entreprises & Animateur de stages  
Spécialiste aussi en Marketing de Réseaux.*

*Auteur de plusieurs ouvrages sur la Vente et la Communication*

Sans aucun doute **L'EXPERT N°1**  
de la **Conclusion de Vente !**

Ses **méthodes** sont adoptées  
par des **milliers de Vendeurs.**

## TOUS LES LIVRES DE FORMATION

Vous pourrez découvrir les autres ouvrages et les cours de formation disponibles sur le site BGV : <https://bgv.fr>



Tome 0  
Choisissez quel  
Vendeur vous  
voulez être

Tome I  
Les Clefs pour  
Communiquer  
avec tout le  
monde

Tome II  
Les Clefs pour  
devenir  
Excellent  
Vendeur

Tome III  
Les Clefs pour  
Conclure  
Toutes ses  
Ventes

Tome IV  
Les Clefs  
du M.L.M.

Téléchargez un extrait gratuit sur [bgv@bgv.fr](mailto:bgv@bgv.fr)



Vous pouvez également télécharger le Ebook GRATUIT "Devenez un Grand Vendeur En maîtrisant 3 choses !" sur : [www.bgv.fr](http://www.bgv.fr)

Vous pouvez aussi nous contacter sur : [bgv@bgv.fr](mailto:bgv@bgv.fr)