

Art de la vente

Art de la vente



“

**L'ART DE LA VENTE
CONSISTE
À NE RIEN VENDRE**

”

hubert kratiroff

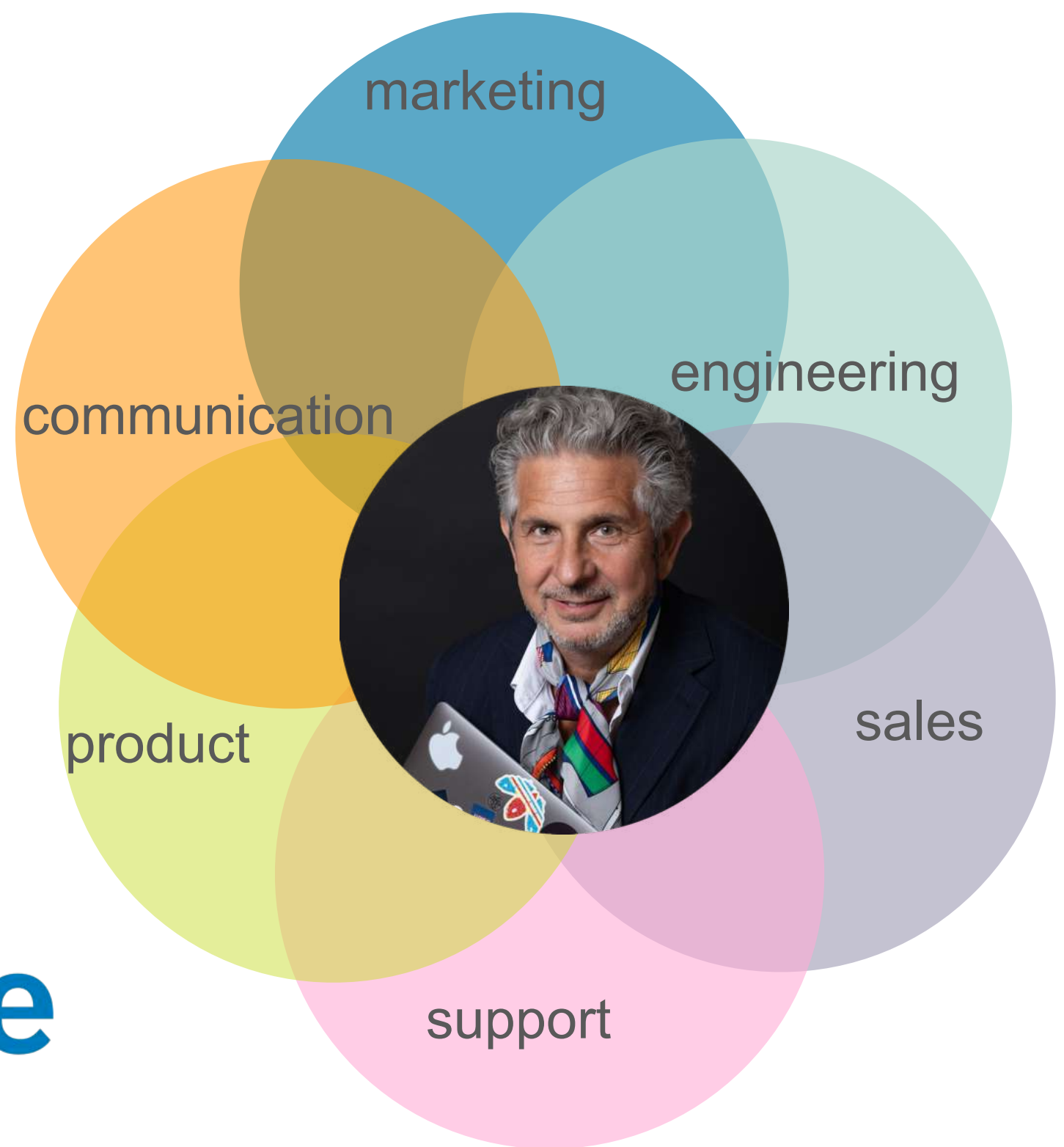


hubert@kratiroff.com

linkedin.com/in/kratiroff

ProLib

Art  Vente



technology evangelist

full stack marketer

digital enthusiast

professeur d'économie numérique

everyday writing, coding & programming



hubert@kratiroff.com



@kratiroff



linkedin.com/in/kratiroff



**full stack
marketer**

**technology
evangelist**

hubert@kratiroff.com



Art de la  Vente

tout
sur
le
marketing
.com
/artdelavente

Interfimo
PARTENAIRE ET FINANCIER DES PROFESSIONS LIBÉRALES

YANN GOURVENNEC

HUBERT KRATIROFF

LE MARKETING DIGITAL @ DE à Z



“
UN OUVRAGE DE RÉFÉRENCE
QUI DONNE UNE VUE D'ENSEMBLE
DE LA DISCIPLINE.

Fred Cavazza, consultant
et conférencier, Fredavazza.net

“
CE LIVRE EST TELLEMENT
UTILÉ QU'IL DEVRAIT
ÊTRE REMBOURSÉ.

PPC, Tech, AI Evangelist
et conférencier

“
UNE BIBLE OPÉRATIONNELLE
ET À JOUR.

Jean-Philippe Timsit, Pr. de Stratégie Digitale,
EM Lyon Business School

**STRATÉGIE ET OUTILS
POUR MIEUX INTERAGIR
AVEC VOS AUDIENCES**

● Éditions
EYROLLES



H. KRATIOFF

Fonction : Chef de produit marketing

FONCTIONS de
L'ENTREPRISE
marketing
communication

Fonction : Chef de produit marketing

➤ Vers la maîtrise des outils
et compétences du métier

Hubert KRATIOFF

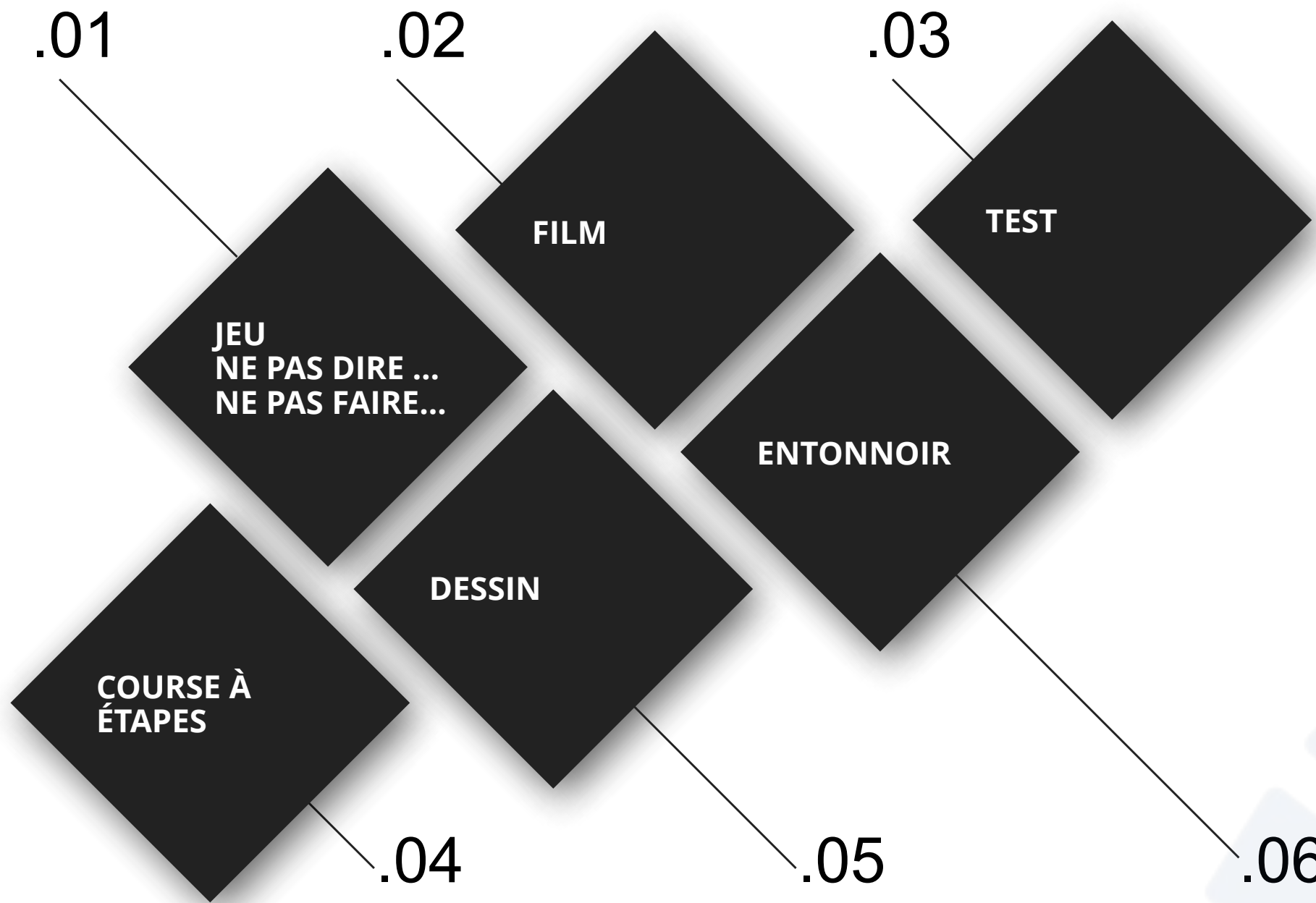
6^e édition



6^e
édition

DUNOD







Élise

Karine

Marine

Sukru

Stéphane

Gaëtan

Joël

Stevens

UX

UX
EX

CX



Google

beatles revolution lyrics

All Videos Images News Shopping More

About 4,910,000 results (0.68 seconds)

Revolution
The Beatles

You say you want a revolution
Well, you know
We all want to change the world
You tell me that it's evolution
Well, you know
We all want to change the world

But when you talk about destruction
Don't you know that you can count me out
Don't you know it's gonna be
All right, all right, all right

You say you got a real solution





**The
biggest asset
in the world
is your mindset.**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jn' followed by a long horizontal stroke.

“

**L'ART DE LA VENTE
CONSISTE
À NE RIEN VENDRE**

”

hubert kratiroff

Savoir se taire

2 oreilles : 66%

1 bouche : 33%

2 yeux 10 doigts

“ ON VIT TOUS
DE LA VENTE
DE QUELQUE
CHOSE
À QUELQU’UN ”

hubert kratiroff

apprendre
à apprendre



ADAPT BILITÉ

“ ON VIT TOUS
DE LA VENTE
DE QUELQUE
CHOSE
À QUELQU’UN ”

hubert kratiroff

Business Developer

Confessions *of*
an Advertising Man
David Ogilvy

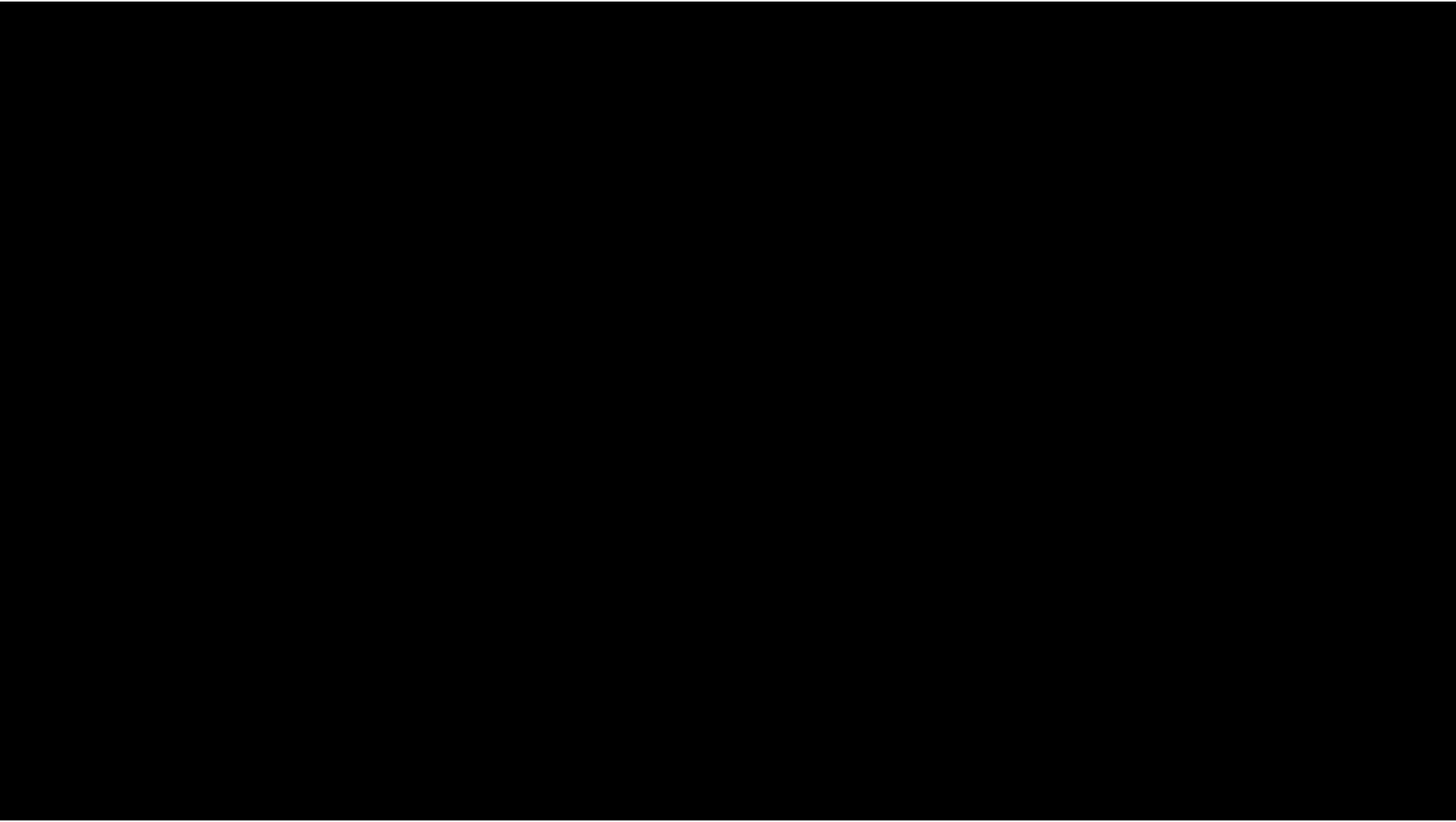


VENDRE
- OU -
MOURIR



Your HAPPINESS
IS my BUSINESS





“

NE
JAMAIS

...

”



vouloir vendre à tout prix
parler sans écouter
langage de technicien
oublier de conclure
ne pas être sincère
perdre le contact
feindre un désintérêt
croire de tout est dans le prix

ne pas préparer (visite, dossier...)

baissier les bras trop vite

préjuger ou présumer que le taux le plus bas sera choisi

envoyer sa proposition par mail

ne pas rappeler le client après une affaire ou un refus

négliger le non verbal

affirmer ses qualités

jamais de name dropping, gossip
(rumeur)

ne pas apprendre de ses échecs

Tue-le-charisme

1. langage non verbal / Dress-Code
2. voix monocorde
3. affirmer ses qualités
4. parler des autres / anecdotes
5. ne pas écouter
6. dire sans montrer

SE
PRESENTER
+INTERFIMO



1 2 3

- 1 mn réflexion (j'écris)
- 2 mn partage (tour de table)
- 3 mn synthèse (1 solution)

SE
PRESENTER
+INTERFIMO
+LCL



SOCIAL SELLING



onlib' info

LA NEWSLETTER
DES PROFESSIONS
LIBÉRALES





Interfimo @Interfimo · Oct 11

[📖 #DicoLib] Le mot du jour : Le crédit syndiqué

Vous connaissez ?

#Crédit #Financement #ProfessionsLibérales @LCL

Crédit syndiqué

Crédit délivré au minimum par deux prêteurs offrant, dans un contrat de crédit unique négocié et géré par un ou plusieurs agents, les mêmes termes et conditions.

Définition proposée par DicoLib : Le Dictionnaire d'Interfimo

Interfimo
PARTENAIRE ET FINANCIER DES PROFESSIONS LIBÉRALES

www.interfimo.fr



Les enseignes les mieux notées sur Google en 2022

Activité : Banque

Note Google*

#1



4,54

#2



4,50

#3 **Crédit Mutuel** 4,39

*Moyenne calculée sur l'année 2022

Important : seules les notes attribuées en 2022 ont été prises en compte.

Panel analysé :

154 973 évaluations publiées sur 21 251 agences affiliés aux 9 réseaux de la catégorie A (+ de 1 000 agences en France).

Liste des enseignes de la catégorie A disponible sur vasano.fr/podiums

Podium :

LCL (1 416 agences, 24 343 avis), CIC (1 552 agences, 13 492 avis), CREDIT MUTUEL (2 719 agences, 19 238 avis).



Les notes Google sont le reflet grandeur nature de l'expérience des consommateurs avec les enseignes organisées en réseaux sur le territoire français. VASANO SOLUTIONS est indépendant des marques citées, ne leur a demandé aucune contrepartie pour participer à ce classement et n'est mandaté par aucun donneur d'ordre pour le produire.

Tous droits réservés. Les marques et logos appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © VASANO SOLUTIONS février 2023.

[En infographie] Notre accompagnement, complet et diversifié, adapté à chaque étape de votre développement, de l'installation à la retraite !

#ProfessionsLibérales #PL #Crédit @LCL

À CHAQUE ÉTAPE SON CRÉDIT

NOUS ACCOMPAGNONS 29 PROFESSIONS LIBÉRALES RÉGLEMENTÉES DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, DU DROIT, DES TECHNIQUES ET DU CADRE DE VIE...

Zoom
sur le crédit amortissable

- Le r. engagem. utilis.
- à échéance constante
- Durée de l'emprunt déterminée par l'objet de financement
- Les amortissements sont généralement émis en fonction de la particularité du dossier

JE M'INSTALLE

- Financer/ Acquérir des locaux
- Acquérir des parts
- Investir dans du matériel / équipement
- Financer/ Acquérir un véhicule
- Bénéficier d'une trésorerie

JE ME DÉVELOPPE ET JE ME STRUCTURE

- Financer/ Acquérir des locaux
- Acquérir un fonds de commerce
- Acquérir des titres
- Acquérir un fonds libéral
- Passage en SEL
- Équipement
- Réguler son capital
- Structurer sa communication
- Comptabiliser sa transition digitale
- Équipement
- Travaux
- Immobilier
- Trésorerie
- Première installation
- Regroupement
- Transmission
- Passage en société
- Création
- Acquisition de fonds libéral
- Cession-acquisition
- Acquisition de titres
- Association
- Entrée-sortie d'associés
- OBO/LBO
- Croissance externe ou organique
- Réduction de capital

JE PRÉPARE MA TRANSMISSION

- Accompagnement et conseil en évaluation/ valorisation
- Opération de réduction de capital
- Épargne
- Opération de réduction de capital
- Entrée/sortie d'associé
- Vente à soi-même

Au cas par cas

- Possibilité d'inscrire un effet d'investissement en capital (1 à 50 ans) + Régime des mensualités au report, le client ne paie que les intérêts, mais du principe de l'effet d'investissement ne s'applique, l'opération doit être faite avant le 31/12/2021
- Titre utile en cas de première installation ?

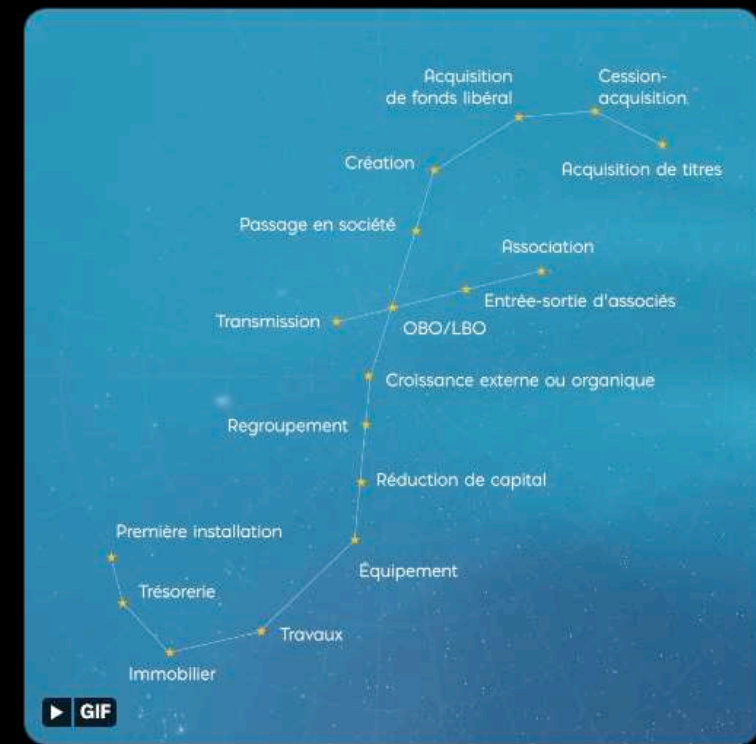
NOTRE SOLUTION DE FINANCEMENT
Différentes durées de crédit :

- Max 5 ans
- Max 7 ans
- Max 10 ans
- Max 20 ans

(1/3) Vous êtes professionnel libéral ? Vous souhaitez vous installer ?

➔ Nous sommes là pour vous guider !

Nous accompagnons, chaque année, des centaines d'#entrepreneurs comme vous.



1 2 63 Tip

Feb 21
nel libéral ? Vous souhaitez vous installer ?
vous guider !
aque année, des centaines d'#entrepreneurs

Interfimo finance tous vos besoins professionnels

1 72 Tip

GIF



Interfimo @Interfimo · Dec 21, 2022

☀️ 2022 ☀️ - Une année riche en nouveautés, en activités et en actualités dans laquelle nos équipes ont été vivement mobilisées au service des professions libérales.

Retour en infographie sur nos actions en 2022 😊

#ProfessionsLibérales #PL @LCL



1 1 101 Tip



Interfimo @Interfimo · Jan 24

[Grands Comptes] @Interfimo finance toutes les sociétés de professionnels libéraux dans tous leurs besoins, quelle que soit leur taille.

#ProfessionsLibérales #Financement #Installation #Investissements #Crédit @LCL

15 RESPONSABLES GRANDS COMPTES RÉPARTIS SUR TOUT LE TERRITOIRE

DES ANALYSTES CRÉDITS ET UN PÔLE D'APPUI COMMERCIAL DÉDIÉS



51 Tip

Interfimo
5,629 followers
9h · 🌐

[👤 #EnRégion]

👤 L'équipe Interfimo d'Île-de-France, Grand Paris Nord et Ouest se [...see more](#)

See translation

Interfimo #EnRégion

« C'est un plaisir pour moi d'avoir la chance d'intégrer une entreprise d'expertise, familiale, en adéquation avec ma volonté de continuer d'accompagner les professionnels dans leurs projets. »

Justine Jahard
Responsable de finances
Grand Paris Nord et Ouest

Interfimo
6,382 followers
1mo · 🌐

Interfimo au cœur des territoires 📍

👤 Nous accueillons un nouveau collaborateur à #Colmar ! [...see more](#)

See translation

Interfimo #EnRégion

« Très heureux d'avoir rejoint une structure à taille humaine et des équipes d'experts inspirants ! »

Gaëtan SCORDO
Responsable de financements
spécialisés à Colmar

👤 56 1 comment · 1 repost

👤 Like Comment Repost Send

POURQUOI CHOISIR INTERFIMO ?

ON S'ADAPTE À VOTRE ENVIRONNEMENT

On vous propose des solutions sur-mesure : modalités de financement adaptées, optimisation de votre fiscalité, couverture assurance personnalisée.



NOTRE EXPERTISE EST RECONNUE

Avec 10 000 projets étudiés par an, Interfimo vous accompagne, professionnels libéraux, depuis plus de 50 ans. Toutes ces années sont le gage d'une connaissance approfondie de chaque profession et de ses enjeux.



PARTENAIRE AVEC LCL

Un modèle unique : Vous serez en plus, entourés d'experts de votre quotidien bancaire mais aussi en patrimoine avec LCL Banque Privée.



LE CAUTIONNEMENT MUTUEL

Un fonds de garantie constitué par plusieurs générations de praticiens assure la continuité de vos financements. Une entraide interprofessionnelle !



onlib'infos Pour en savoir plus, rendez-vous sur [interfimo.fr](#)

À CHAQUE ÉTAPE SON CRÉDIT

Zoom sur le crédit amortissable

- Le + largement utilisé
- à échéance constante
- Durée de l'emprunt déterminée par l'objet de financement
- Les amortissements sont généralement mensuels, parfois trimestriels (en fonction de la particularité du dossier)

NOUS ACCOMPAGNONS 29 PROFESSIONS LIBÉRALES RÉGLEMENTÉES DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, DU DROIT, DES TECHNIQUES ET DU CADRE DE VIE...

JE M'INSTALLE

- Financer/ Acquérir des locaux
- Acheter un véhicule
- Bénéficier d'une trésorerie
- Investir dans du matériel / équipement
- Acquérir des parts

JE ME DÉVELOPPE

- Financer/ Acquérir des locaux
- Acquérir un fonds de commerce
- Réduire son capital
- Acquérir des titres
- Acquérir un fonds libéral
- Passage en SEC

ET JE ME STRUCTURE

- Structurer sa communication
- Concrétiser sa transition digitale
- Investir dans du nouveau matériel / l'équipement

JE PRÉPARE MA TRANSMISSION

- Accompagnement et conseil en évaluation/ valorisation
- Entrée/sortie d'associé
- Vente à soi-même
- Épargne

Ru cas par cas

- Possibilité d'introduire un différé d'amortissement en capital (3 à 24 mois) - Régime des mensualités ou forfait - le client ne paie que les intérêts, mais la période de différé d'amortissement est toujours incluse dans la durée totale de l'emprunt.
- Très utile en cas de première installation !

NOS SOLUTIONS DE FINANCEMENT
Différentes durées de crédit :

- Max 5 ans
- Max 7 ans
- Max 12 ans
- Max 20 ans

Interfimo **LCL**

* Nos services financiers sont accessibles aux clients privés de notre dossier.





Hubert Kratiroff

CDO at C4C, MyConnecting



Your Social Selling Index

Top Industry SSI rank

1%

Top Network SSI rank

2%

Current Social Selling Index ?



Four components of your score



People in your industry



Sales professionals in the Computer Software industry have an average SSI of 32.

You rank in the **top 1%**

No change since last week

People in your network



People in your network have an average SSI of 42.

You rank in the **top 2%**

▲ Up 1% since last week



Hubert Kratiroff
CDO at CX-convers & public speaker



BIRE
BONJOUR





DI RE

BONJOUR



TED conference

Anecdote
Émotion

Dire —> Montre

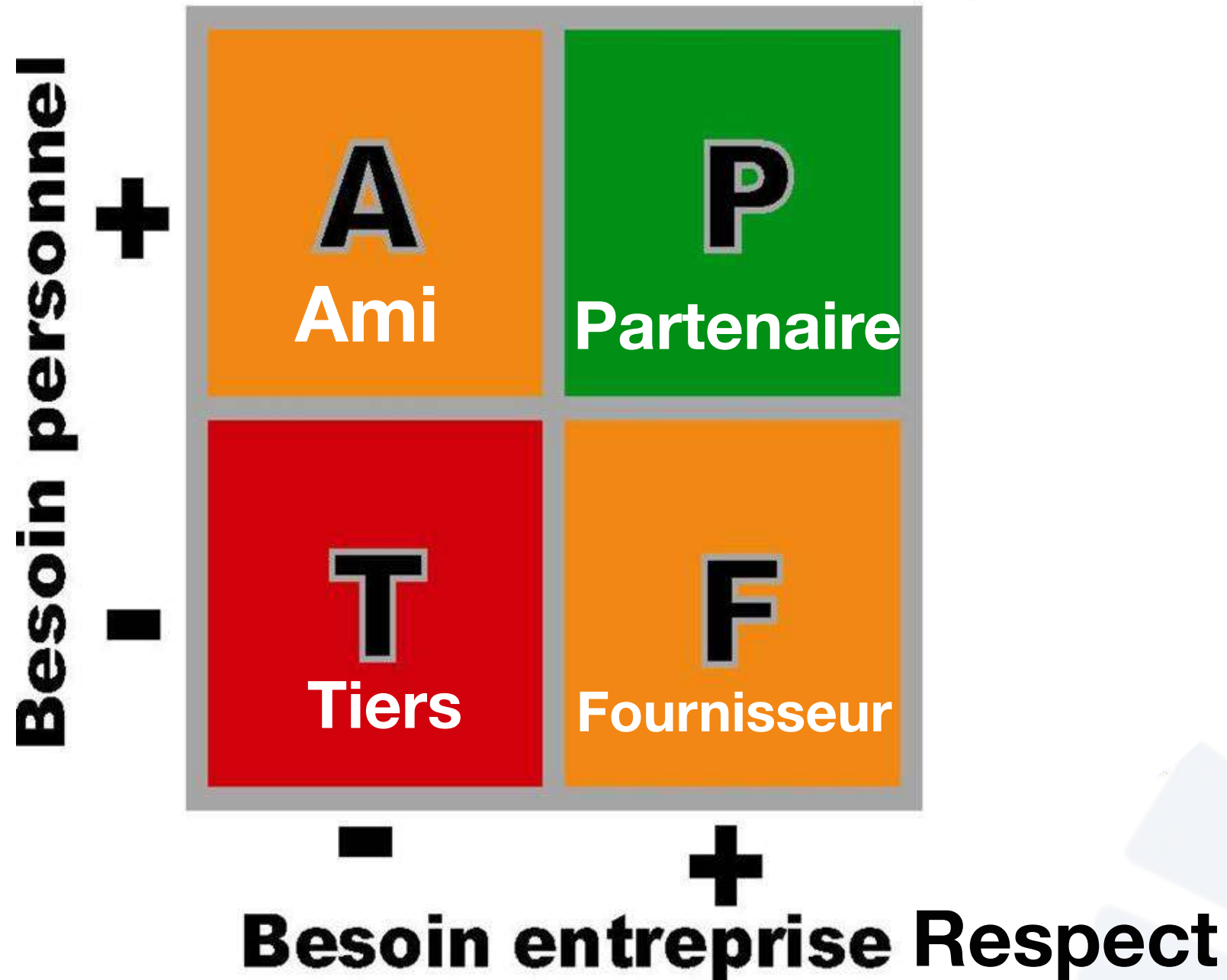
Démonstration
dramatique

**SHOW
BUSINESS**

COMPORTEMENT
PROFESSION
LIBERALE ?



Typologies au travail



COMPORTEMENT
PROFESSION
LIBERALE ?

Le comportement du professionnel libéral

- ▶ pressé
- ▶ exigeant
- ▶ unique
- ▶ négociateur
- ▶ hostile « à l'administratif »

▶ hostile « à l'administratif »


Le comportement du professionnel libéral vis-à-vis de la banque



INTERFIMO

FINANCIER DES PROFESSIONS LIBÉRALES

- ▶ Fidèle s'il est bien accompagné
- ▶ moins négociateur en cours de carrière
- ▶ fait confiance à son banquier s'il en est satisfait
- ▶ a besoin d'être rassuré
- ▶ reconnaissant envers le banquier qui lui a permis de financer sa 1ère installation
- ▶ se souvient longtemps d'un refus de crédit
- ▶ est rapidement détracteur ou promoteur de sa banque auprès de ses confrères

A photograph of a brick wall with a wooden floor. The wall is made of reddish-brown bricks in a standard running bond pattern. The floor is made of light-colored wooden planks. The text 'MUR DES PRÉJUGÉS' is overlaid on the right side of the image in a white, bold, sans-serif font.

MUR DES PRÉJUGÉS



TOUS LES JOURS DU LUNDI AU VENDREDI
THOMAS SOTTO
EUROPE MATIN



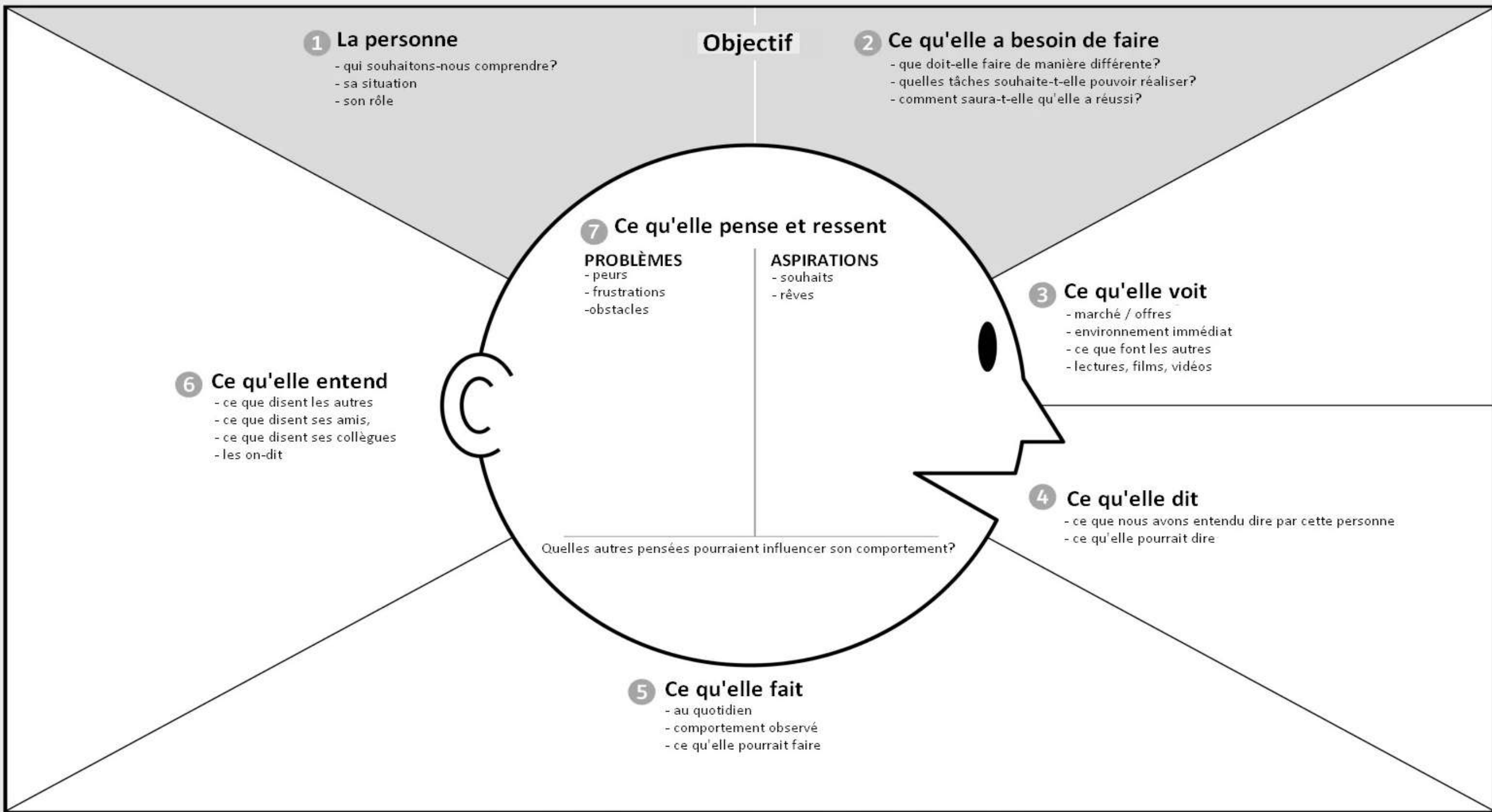
LISTE DES

PRÉJUGÉS

SCHÉMA

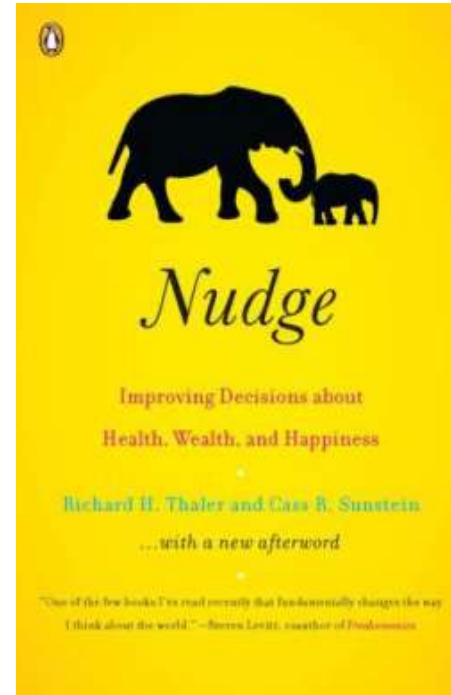
PARADIGME





Richard Thaler

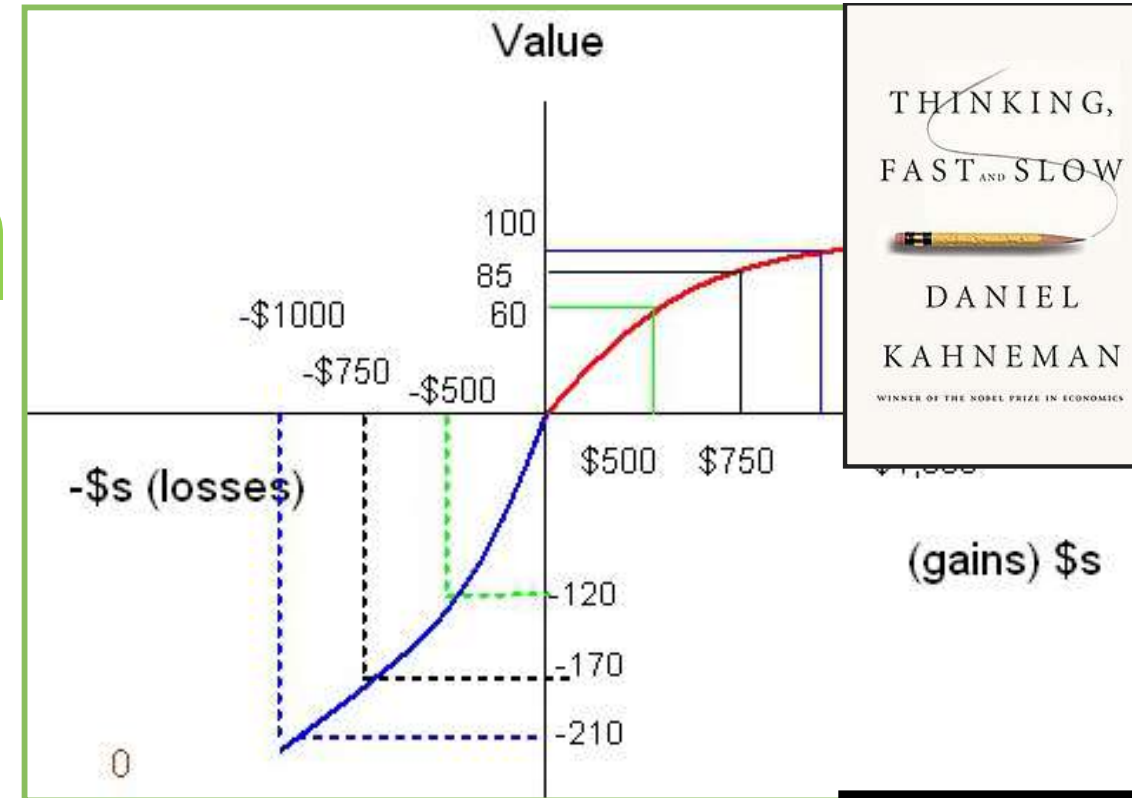
Nobel 2017 pour Nudge



inciter sans que l'incitation soit perceptible,
sans contrainte ni récompense

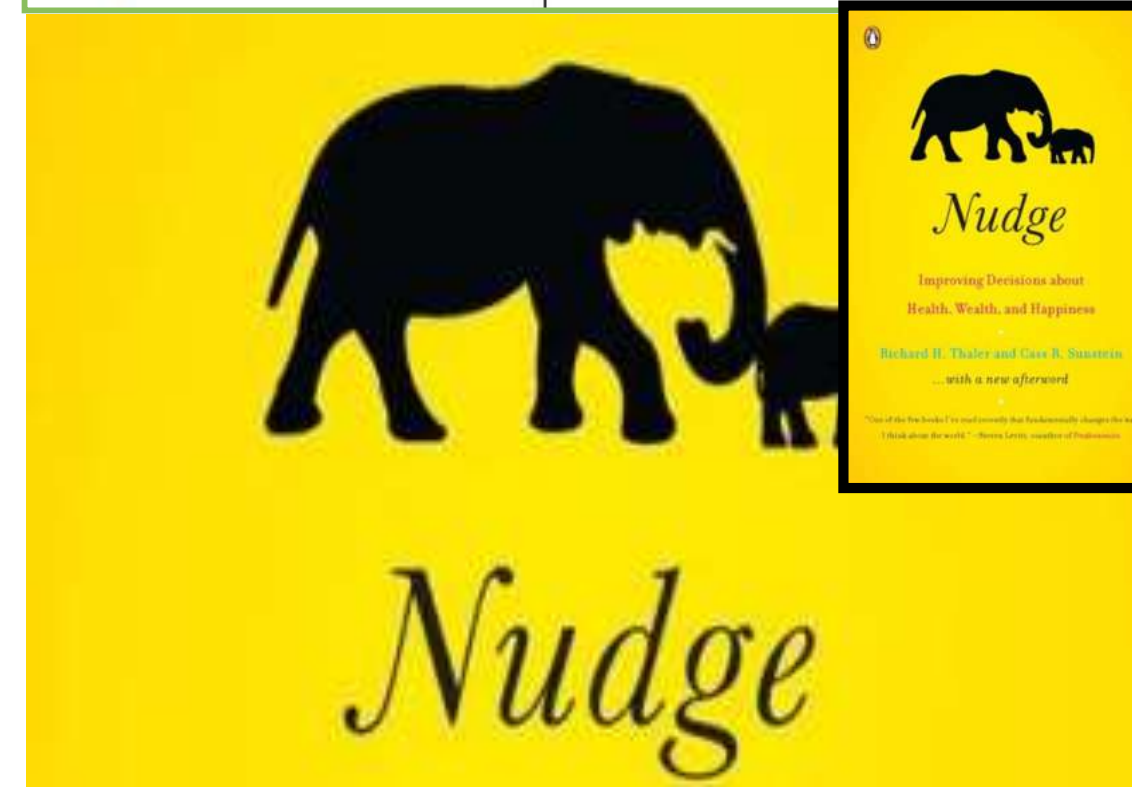
Daniel Kahneman

2002 Decision making under uncertainty



Richard Thaler

Nobel 2017 pour Nudge





1785 «Les Sablons» avec LouisXVI et Antoine Parmentier

avouer un petit défaut
je n'ai rien à vendre
le client n'est pas rationnel
le client est émotionnel
aider au lieu de vendre

“

NE

JAMAIS

...

”

Etiquette / DressCode / Grooming

1. Ça va ?
2. M'sieu dame !
3. Bon appétit... manger... ne pas attendre
4. Enchanté
5. Phubbing
6. Collègue / Collaborateur
7. Orthographe
8. Pas d'accueil (Small Talk / sourire)
9. Passer devant (sauf escalier et restaurant)
10. Faire attendre (physique & virtuelle)
11. Mal ou trop bien habillé
12. Sale, odorant ou trop propre
13. Ne pas angoisser / mettre mal à l'aise
14. Tomber la veste

Les "astuces à Hubert" :

...

...

...

...

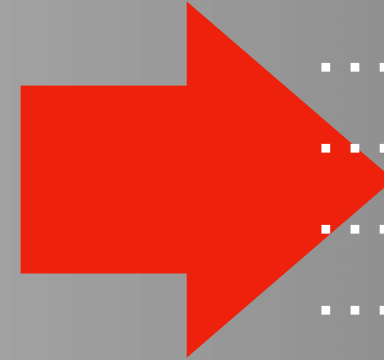
...

...

...

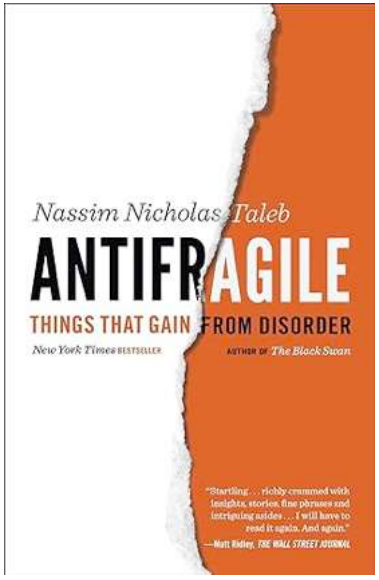
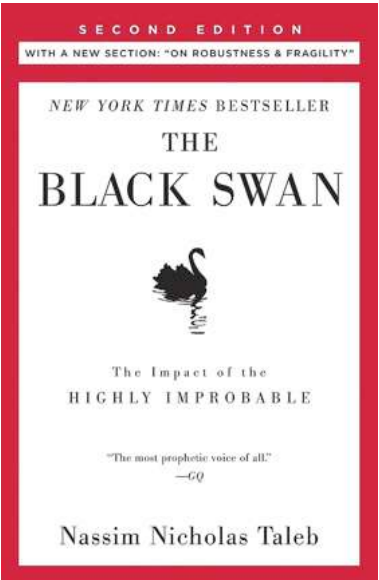
...

...



MAIS...faire remarquer une faute est un manque de savoir vivre

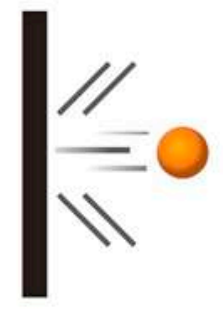




FRAGILE
Damaged by disorder

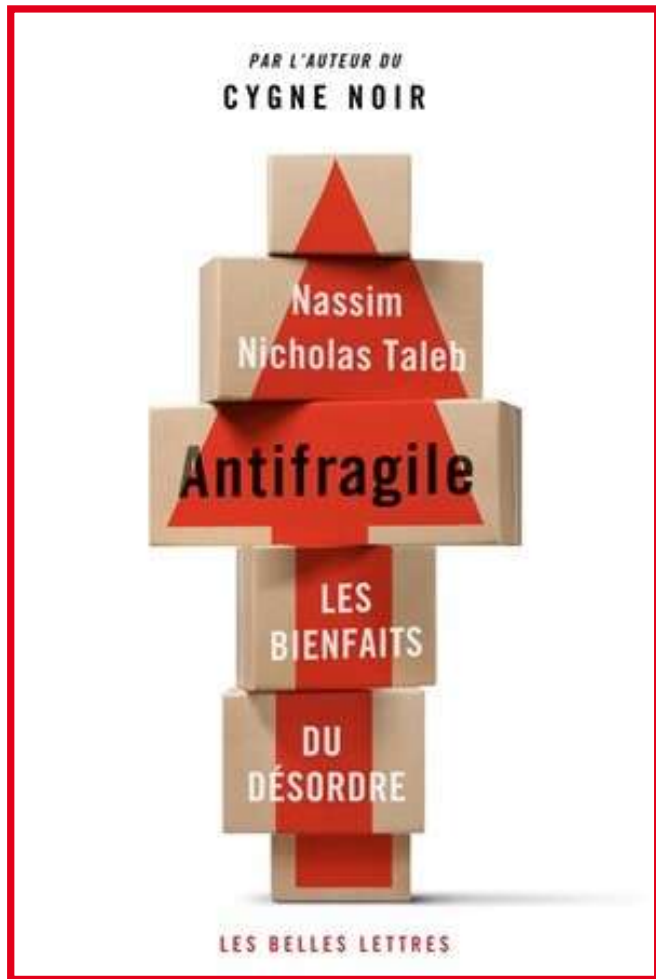


RESILIENT
Unaffected by disorder

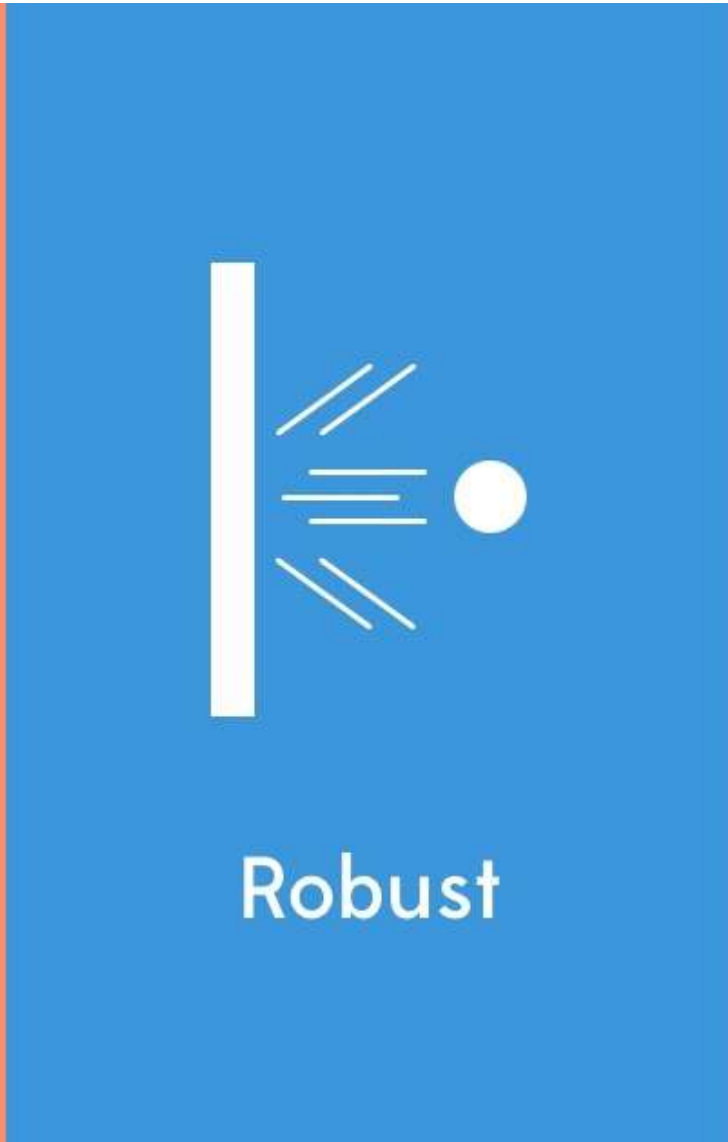


ANTIFRAGILE
Benefits from disorder





Fragile



Robust



Antifragile



fragile

sensible, peur du stress



résilient

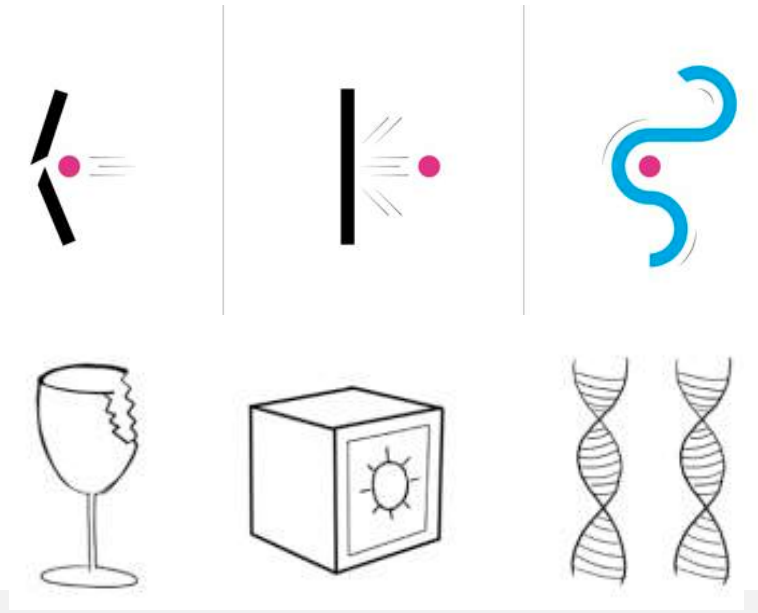
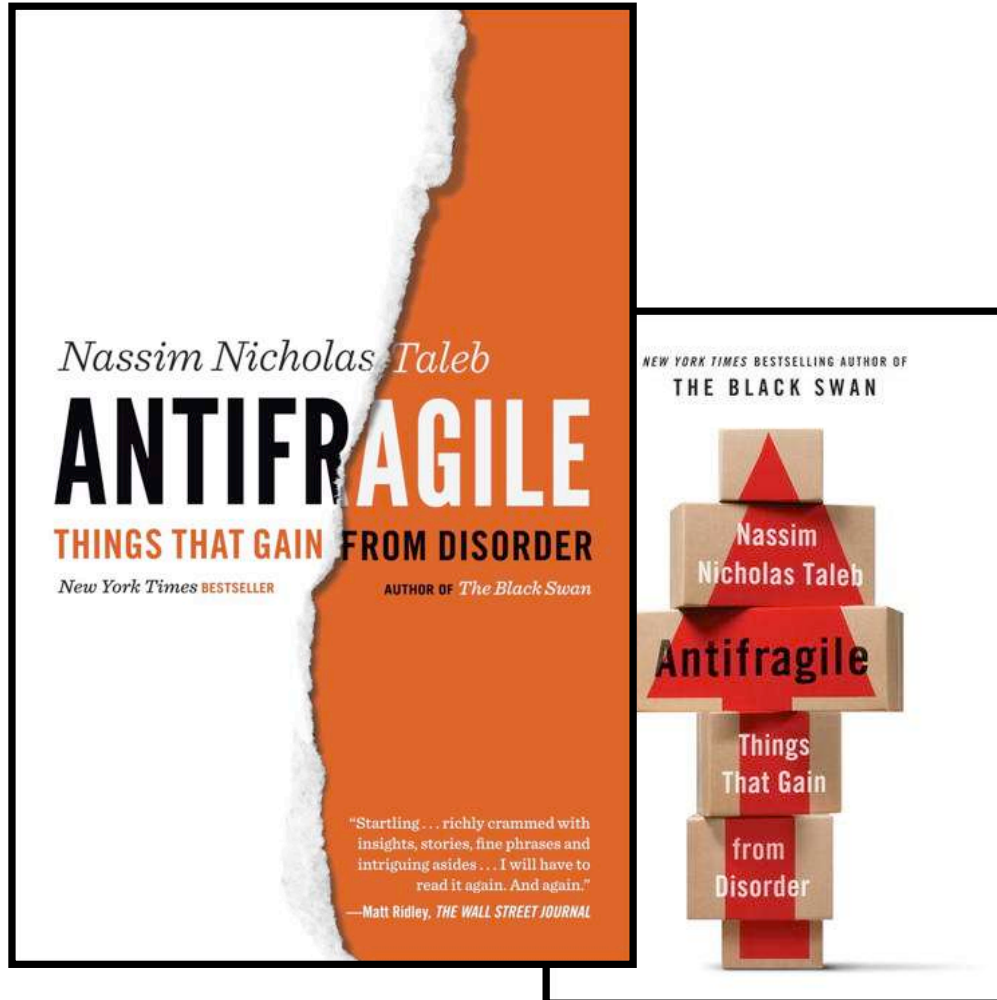
robuste, puissant, résiste au stress



antifragile

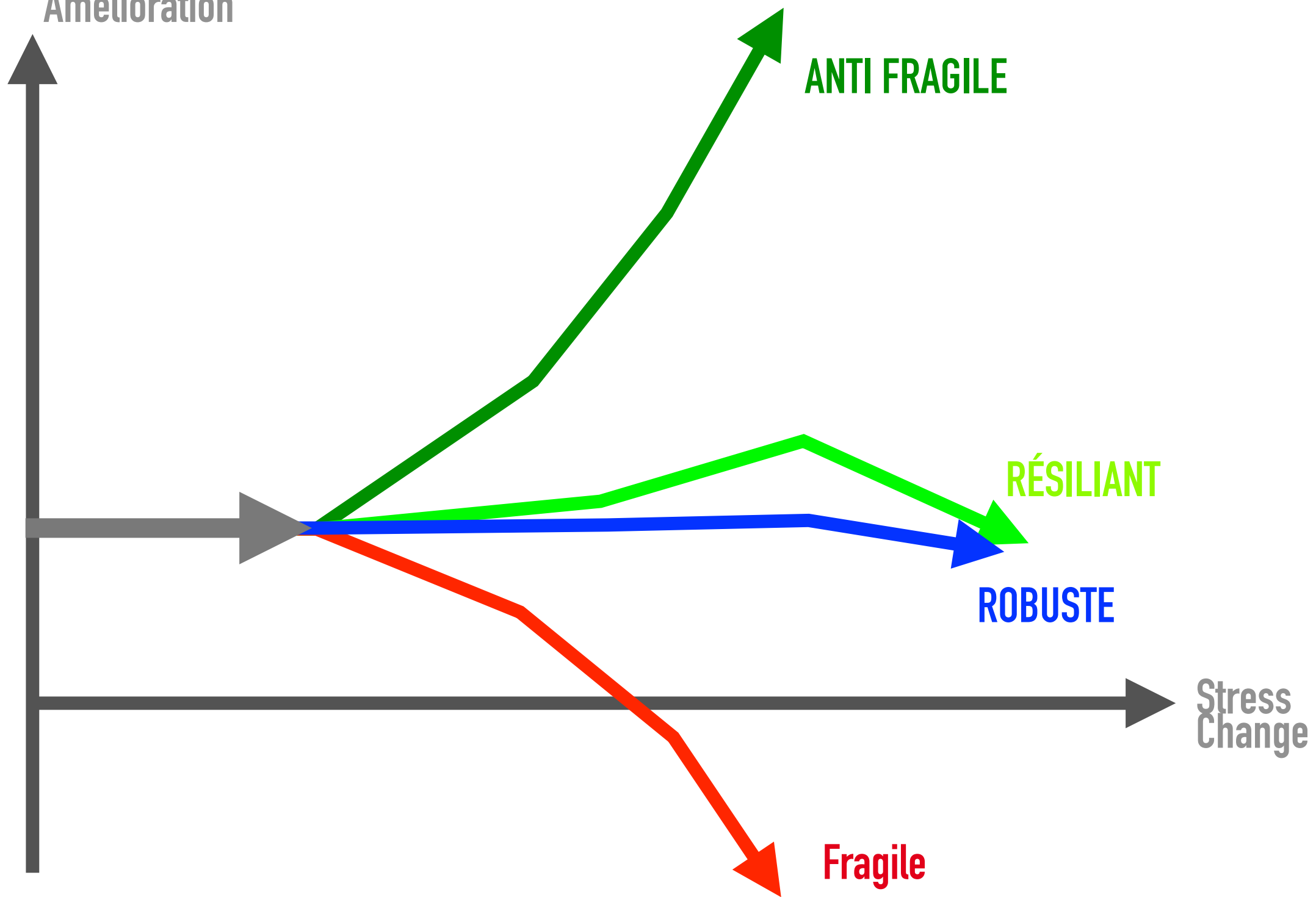
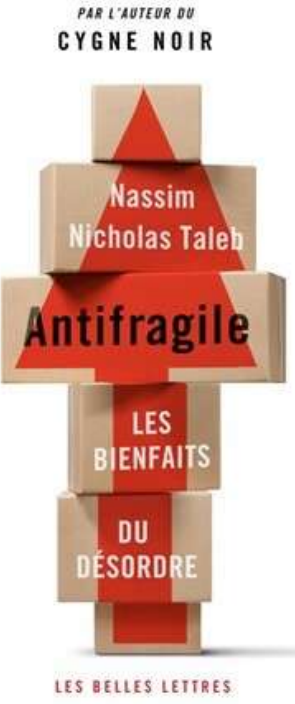
renforcé par l'adaptation au stress

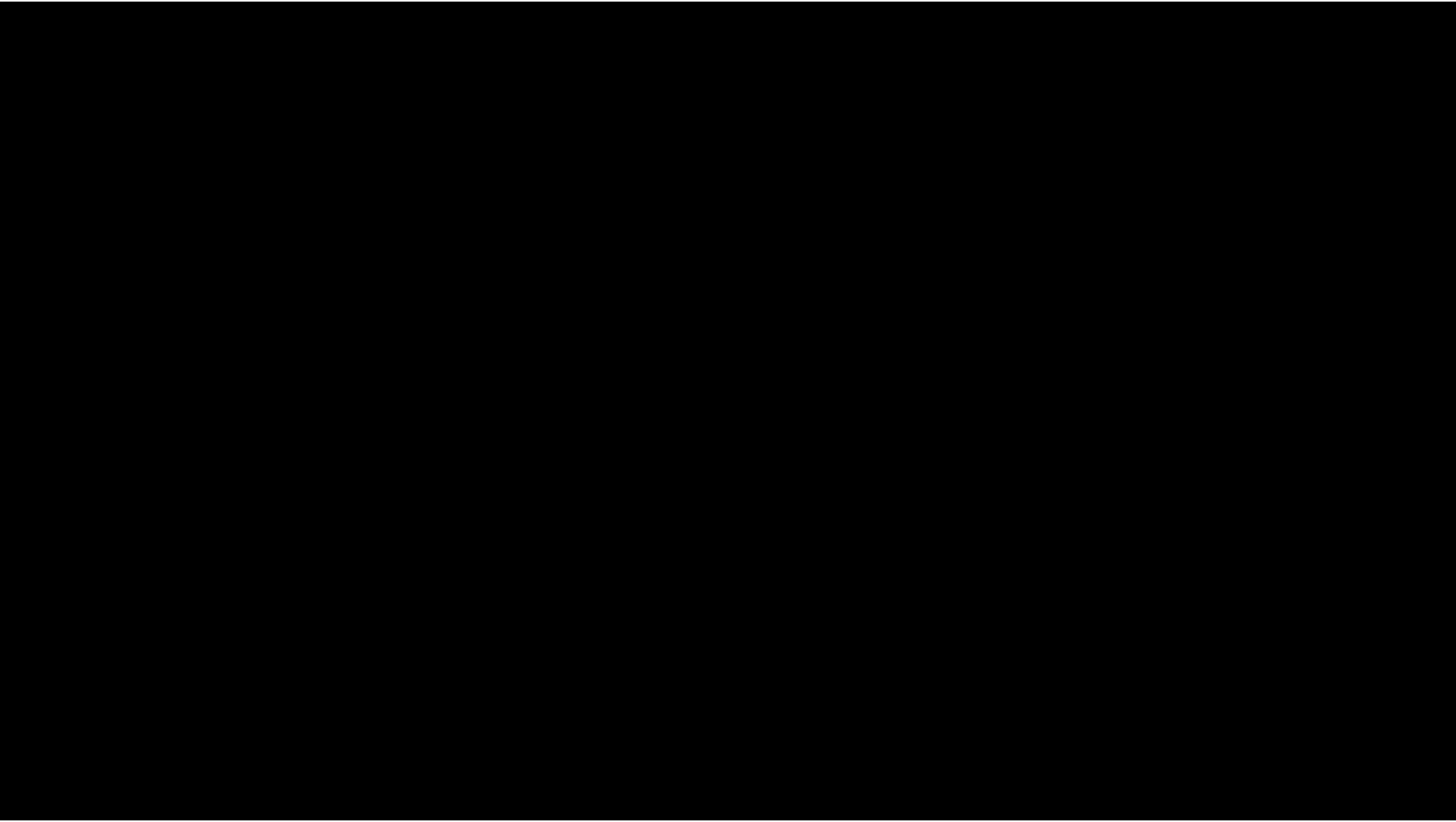
KINTSUGI ET ANTIFRAGILITÉ



Kintsugi
金継ぎ

Amélioration



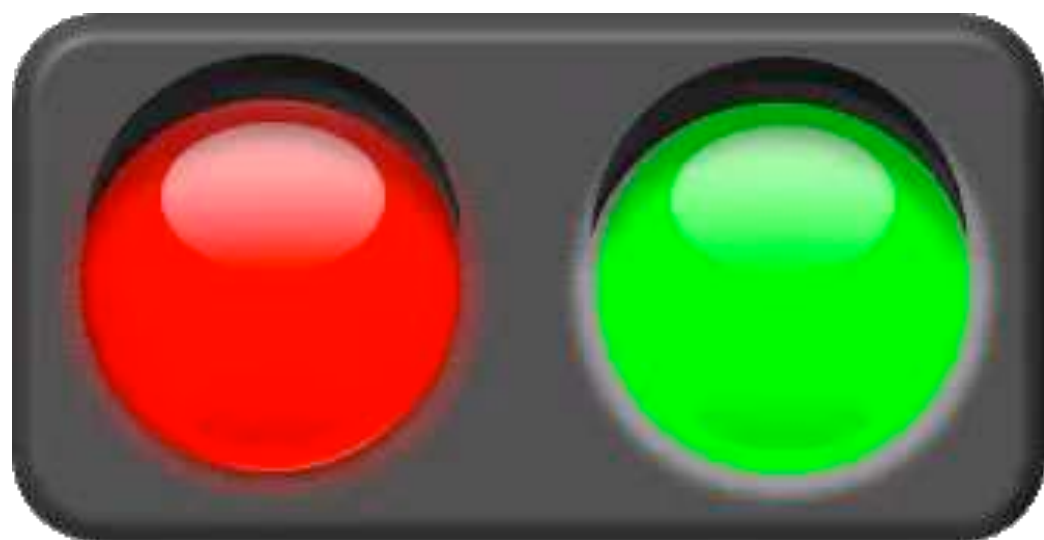


PAULSEN



LES ÉTAAPES DE LA VENTE

Art de la vente



Les 5 étapes de la vente

- 1. Accueil** : entrée en matière
- 2. Exploration** : entretien découverte
- 3. Argumentation** : conseil, information, proposition, réponse aux objections et développement
- 4. Conclusion** : suivi et signature
- 5. Prise de congé** : accompagnement

5C

Contact

Connaître

Convaincre

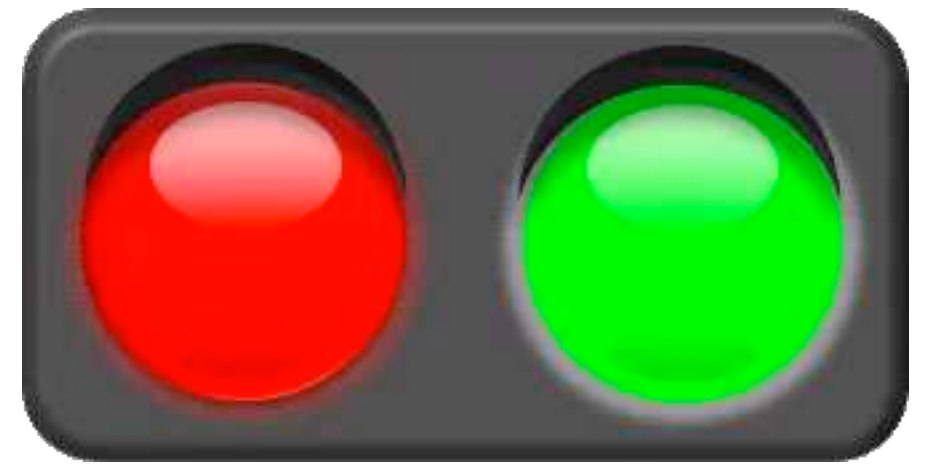
Conclusion

Continuer

Comment réussir ?

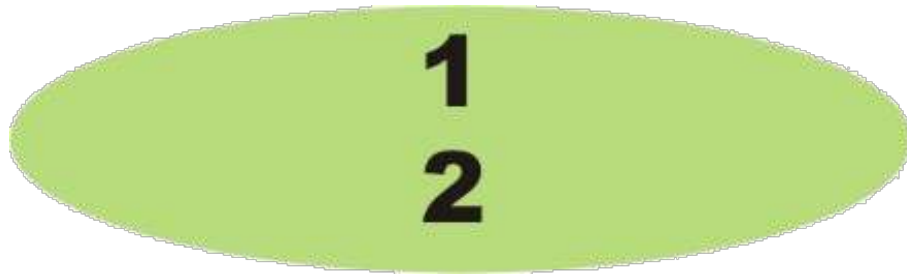
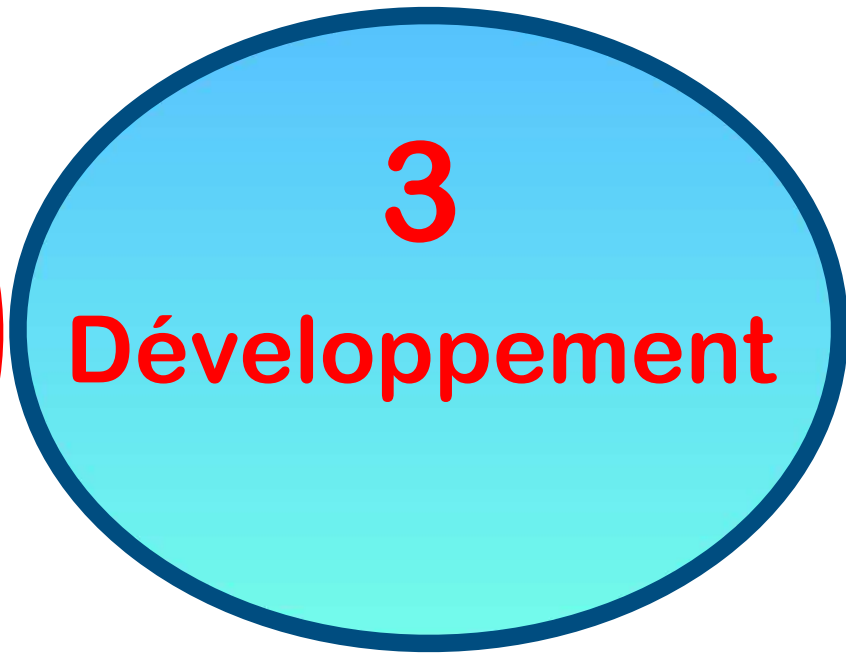
- ▶ l'entrée en matière
- ▶ l'entretien
- ▶ la proposition
- ▶ le suivi
- ▶ l'accompagnement dans la durée
- ▶ l'accompagnement dans la durée

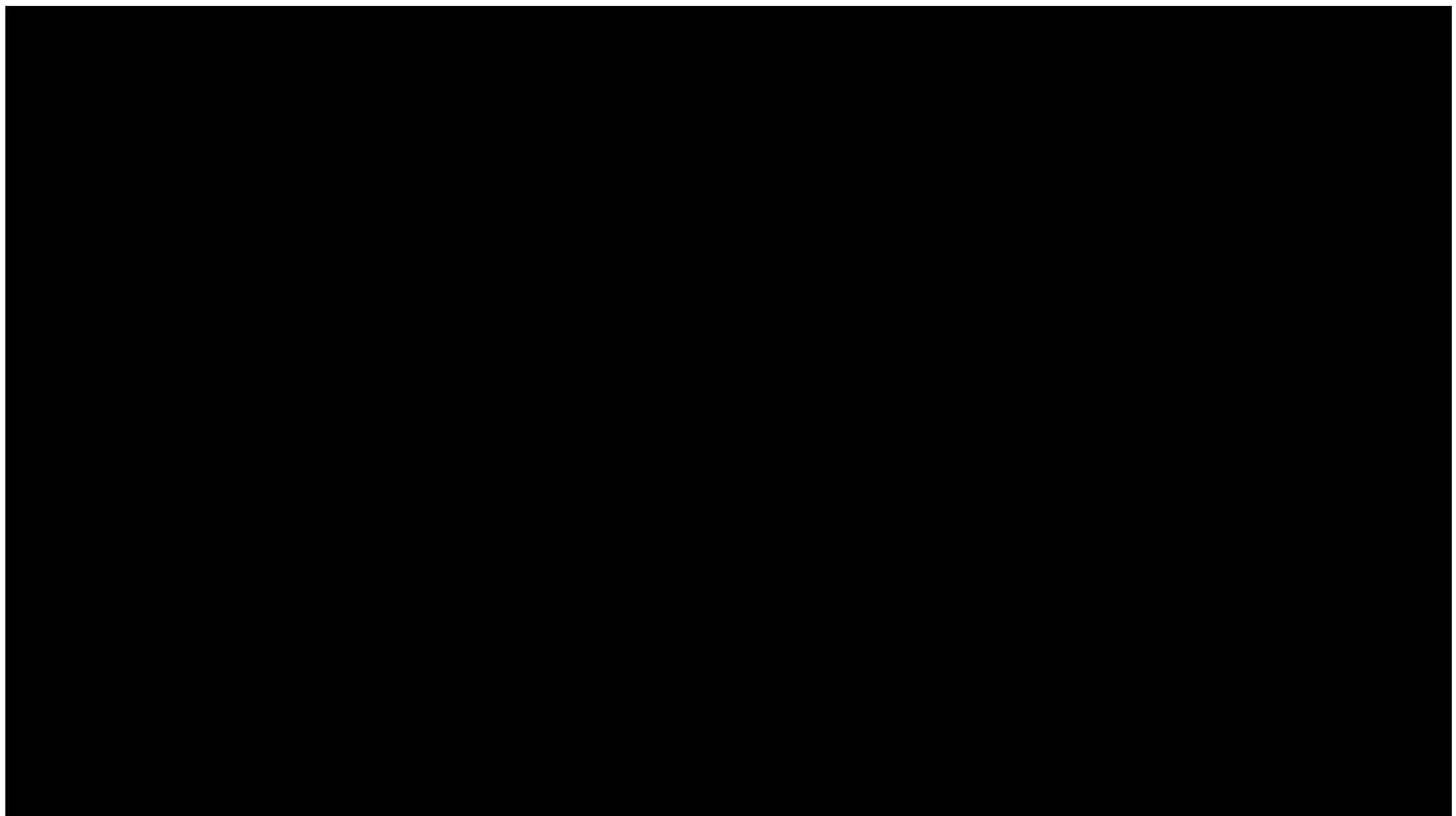
Le droit de continuer




Les 5 étapes de la vente









 ENTER CONTENT —

Version 2.1 Version 3

Firstname

Hubert

Lastname

Kratiroff

Organization

Kratiroff

Position (Work)

CEO

Phone (Work)

+33680432905

Phone (Private)

+33680432905

Phone (Mobile)

+33680432905

Fax (Work)

Fax (Private)

Email

hubert@kratiroff.com

Website

https://www.kratiroff.cor

Street

28 bd Inkermann

Zipcode

92200

City

Neuilly Sur Seine

State

Île-de-France



<https://www.qrcode-monkey.com>

AVANTAGES
INTERFIMO ?



1 2 3

- 1 mn réflexion (j'écris)
- 2 mn partage (tour de table)
- 3 mn synthèse (1 solution)

COMMENT
PARLER
ASSURANCE ET
GARANTIE ?



1 2 3

- 1 mn réflexion (j'écris)
- 2 mn partage (tour de table)
- 3 mn synthèse (1 solution)

COMMENT
PARLER
DES PRIX ???



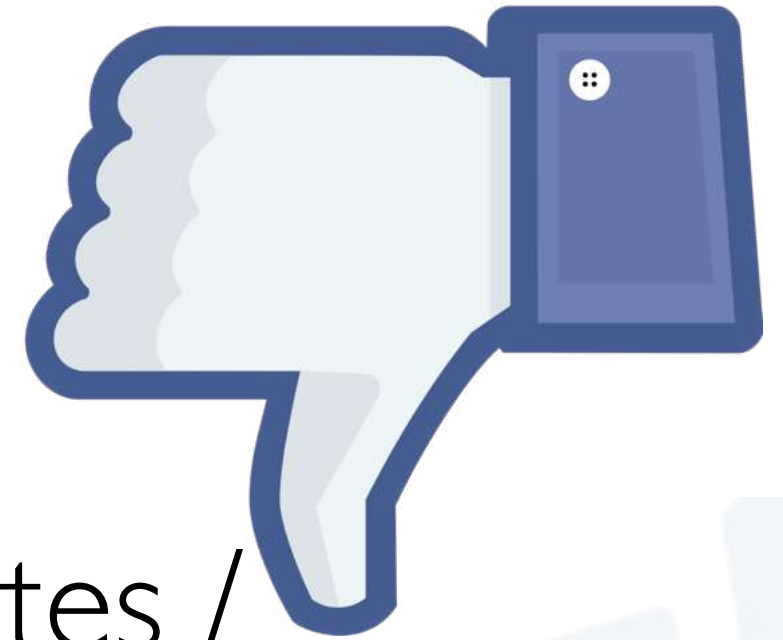
COMMENT

QUAND

RELANCER ?



RELANCE



Perçue comme rendre des comptes /
suivi / procédure

Valeur ajoutée / info complémentaire /
aide /

1 2 3

- 1 mn réflexion (j'écris)
- 2 mn partage (tour de table)
- 3 mn synthèse (1 solution)

POURQUOI
CHOISIR
INTERFIMO ?



RÉPONSE

AUX

OBJECTIONS



1 2 3

- 1 mn réflexion (j'écris)
- 2 mn partage (tour de table)
- 3 mn synthèse (1 solution)



“

LES MOTS
MAGIQUES

...

”

merci

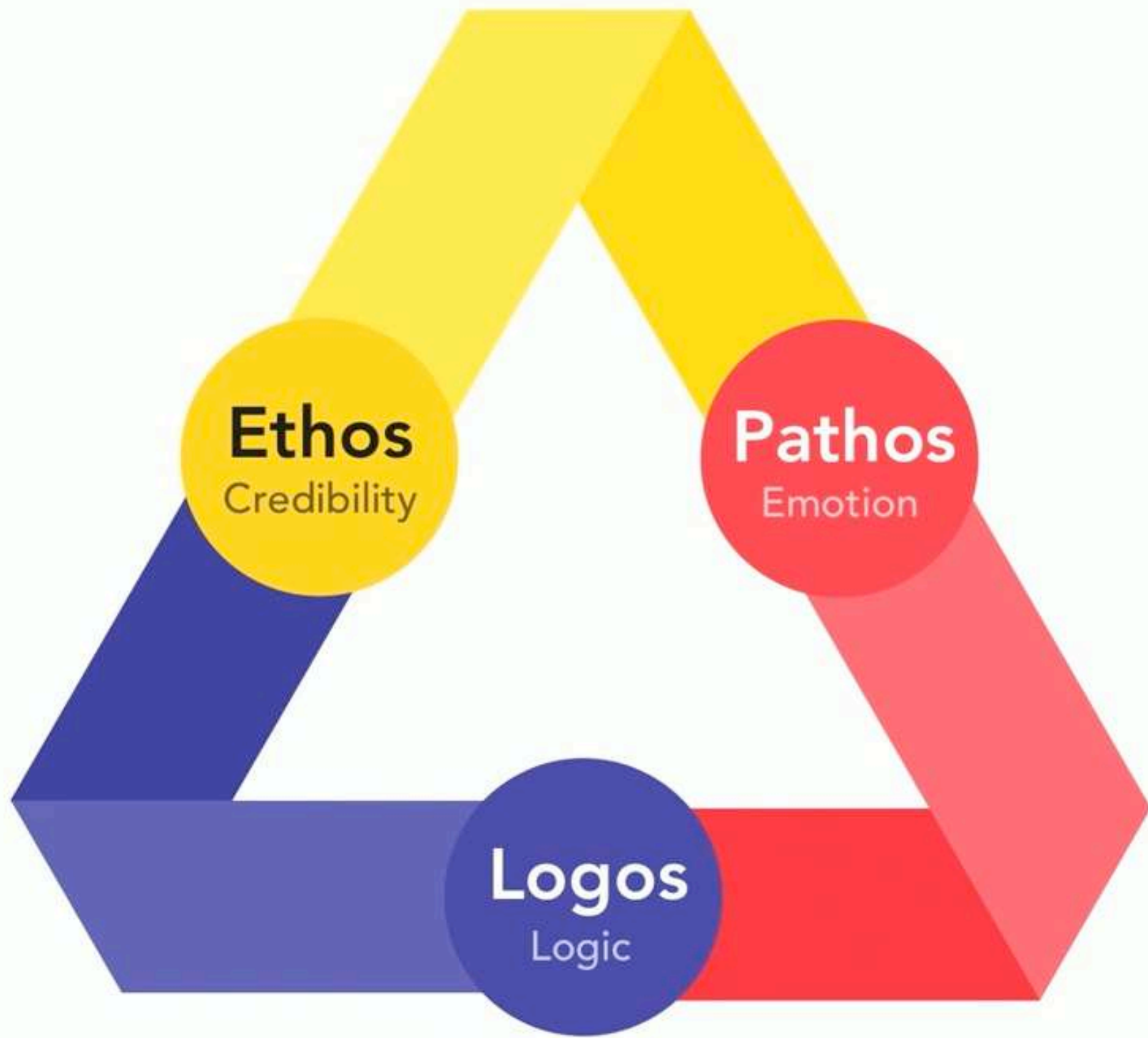
“SI VOUS LE
SOUHAITEZ QU'EN
PENSEZ-VOUS
QU'ELLE EST VOTRE
IMPRESSION
J'AI ENVIE DE TRAVAILLER
AVEC VOUS”
EST-CE CLAIR ?

50%

50%

**Temps de
préparation
réflexion
interne**

**Temps de
vente
communication
négociation**



Temps de parole

1

accueil

50/50

2

exploration

90/10

3

développement

20/80

4

conclusion

50/50

5

prise de congès

30/70

La vente à plusieurs

1

accueil

50/50

2

exploration

90/10

3

développement

20/80

4

conclusion

50/50

5

prise de congès

30/70

Millennials ???

Lost ... Greatest ... Silent ...

BabyBoomer (1940 - 1965 +/- 6 ans)

GenX (1955 1985 +/- 8 ans)

GenY = Millennials (1979 1999 +/- 5 ans)

GenZ = Digital Natives = GEN C (1994 2007 +/- 4 ans)

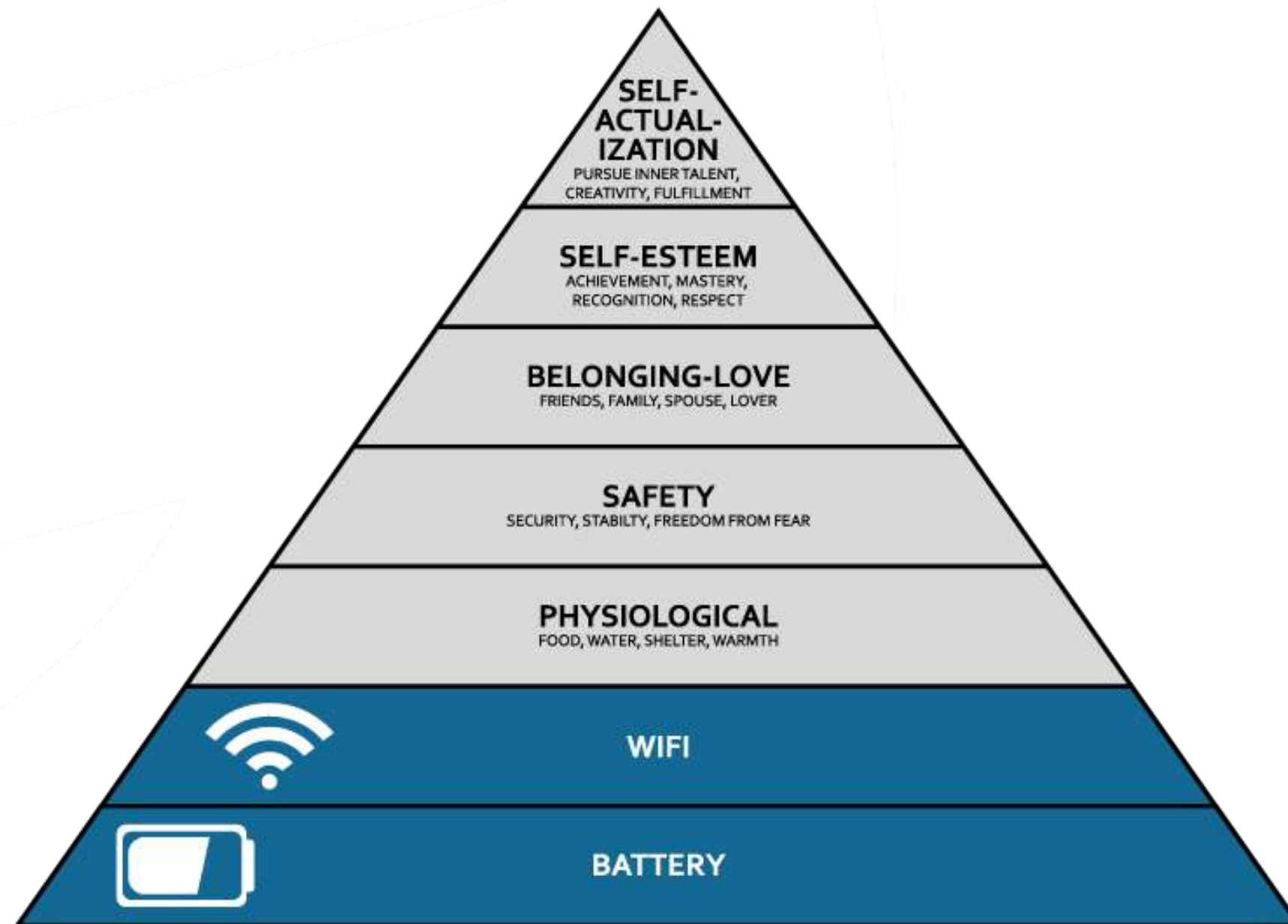
alphaGEN ? = 2008 - 2020 ?

SingularityGeneration 2020 / MARS Gen 2030



GENERATION Z:
CONNECTED FROM BIRTH.
Born mid-1990s to 2010.





**THE DIGITISATION
OF EVERYTHING**

+

LIQUID EXPECTATIONS

Les étapes de la vente

- 1 Connaissance de l'écosystème par l'expérience
- 2 Compréhension du cas complet client par l'écoute
- 3 Établir des liens, *nous ne sommes pas des inconnus*
- 4 Élaboration de la meilleure solution
- 5 Présentation et défense de sa proposition
- 6 Réponses aux questions, interrogations, objections
- 7 Recueil des impressions
- 8 Conclusion et signature (parrainage et récurrence)
- 9 Suivi, rappel et signature (parrainage et récurrence)
- Célébration ou enseignements (parrainage et récurrence)



Les étapes

- 1 Connaissance de l'écosystème par l'expérience
- 2 Compréhension du cas complet client par l'écoute
- 3 Établir des liens, *nous ne sommes pas des inconnus*
- 4 Élaboration de la meilleure solution
- 5 Présentation et défense de sa proposition

4 Élaboration de la meilleure solution

5 Présentation et défense de sa proposition

6 Réponses aux questions, interrogations, objections

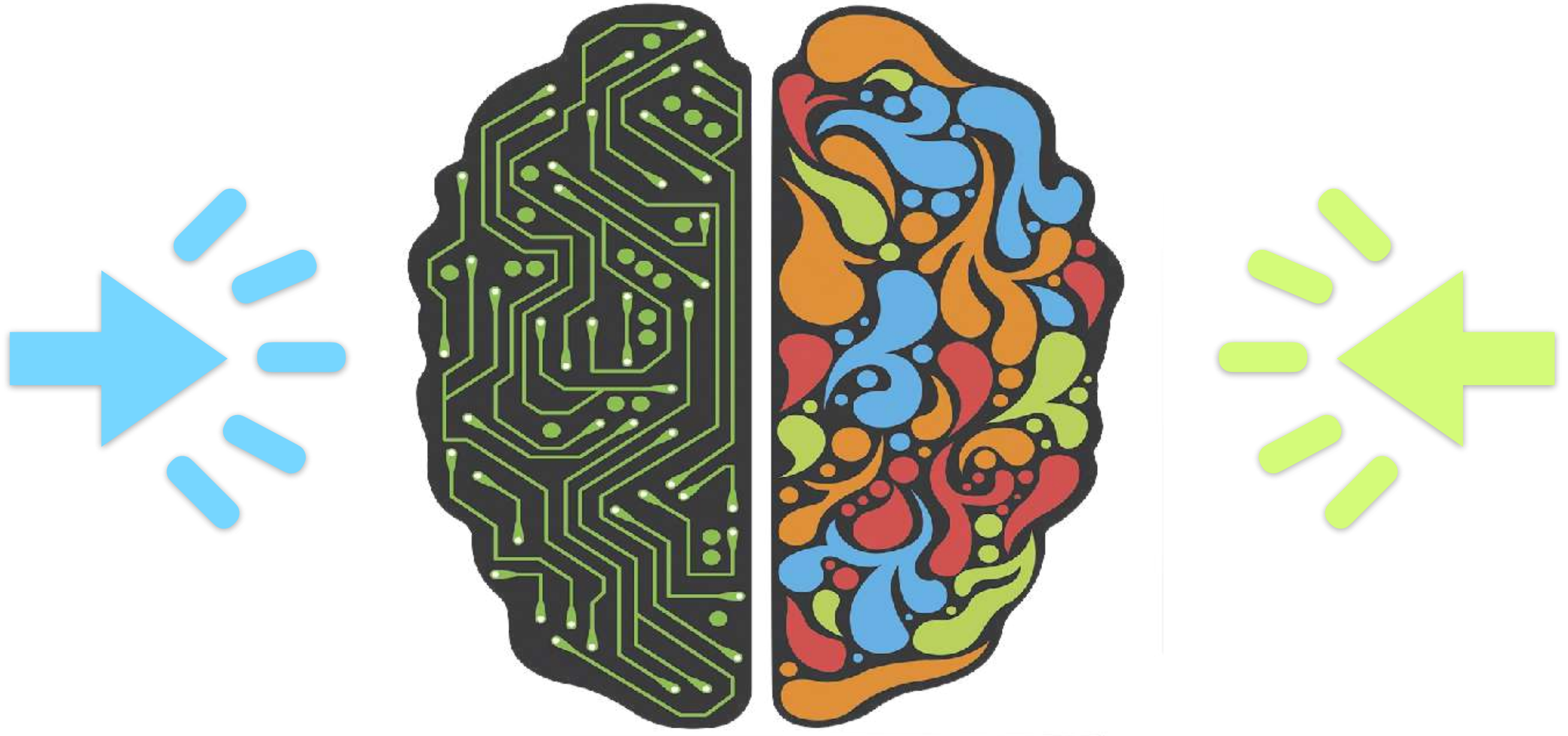
7 Recueil des impressions

8 Conclusion et signature (parrainage et récurrence)

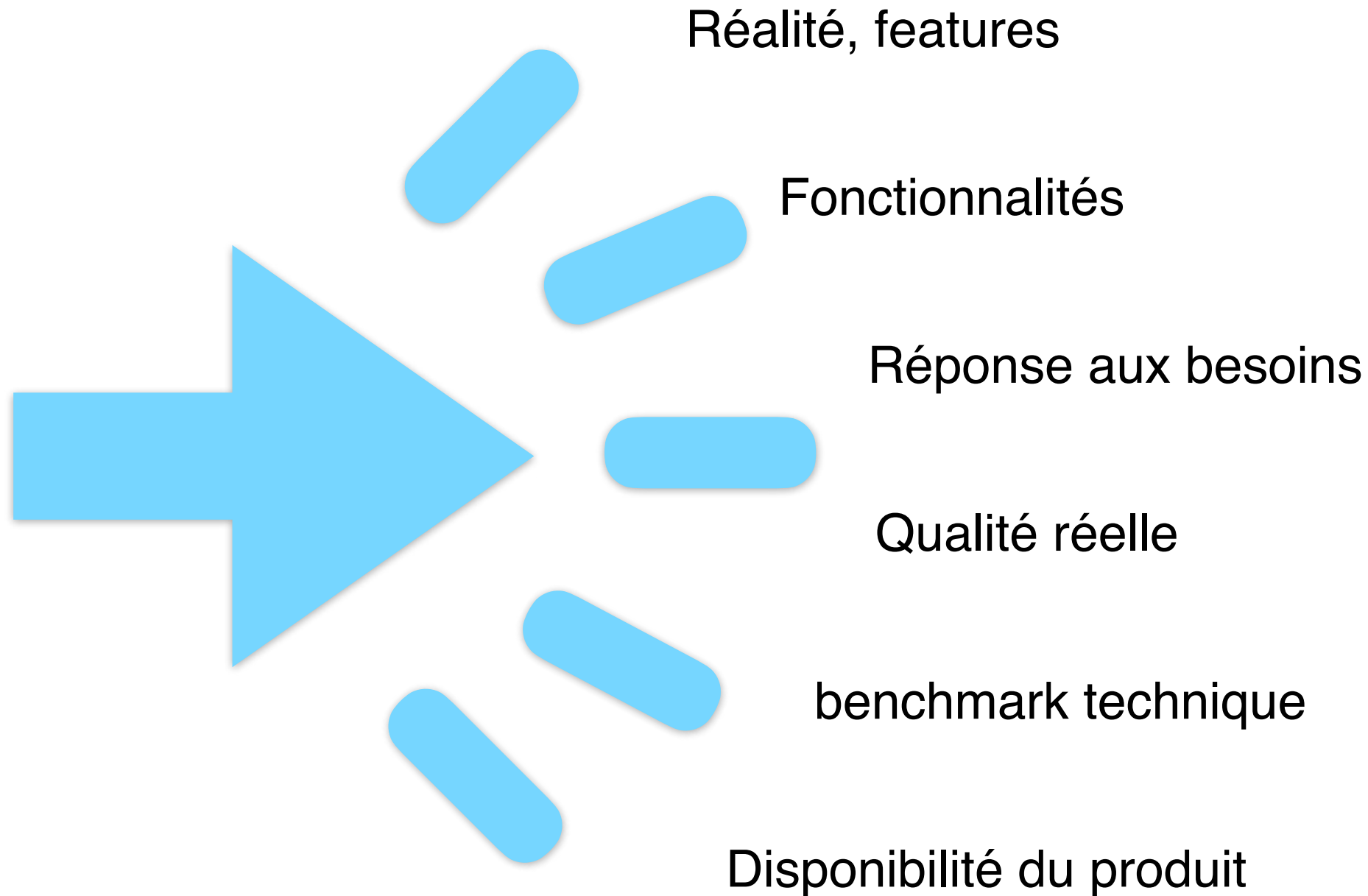
9 Suivi, rappel et signature (parrainage et récurrence)

Célébration ou enseignements (parrainage et récurrence)

Satisfaction objective / subjective

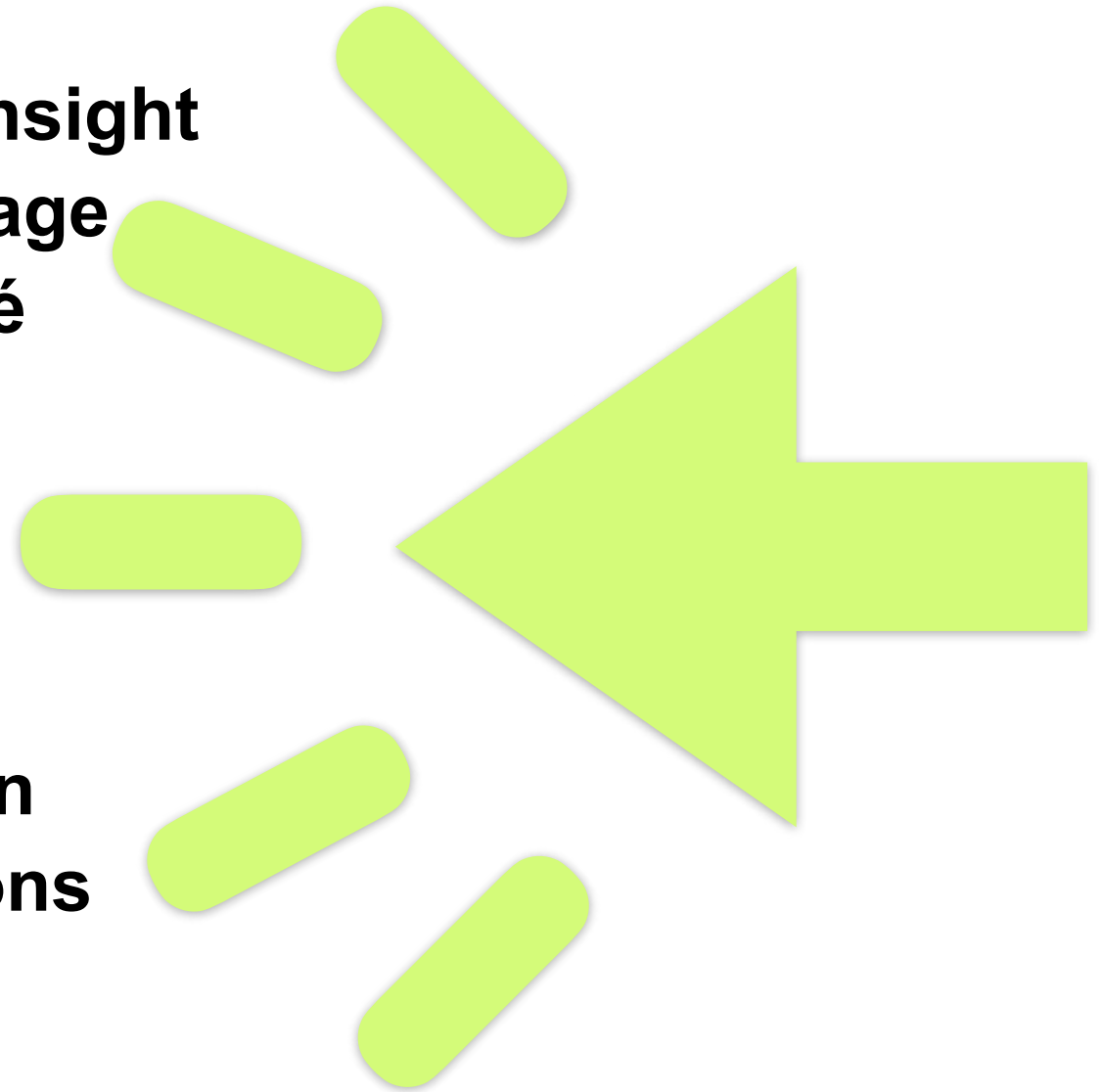


Satisfaction objective (cerveau gauche)



Satisfaction subjective (cerveau droit)

Perception
Insight
Image
Notoriété
Qualité perçue
Perception du prix
Appartenance (sentiment d')
Buzz/viralité
Recommandation
Réponse aux attentes et motivations



Satisfaction objective (Selon Nietzsche apollinien)

RATIONNEL

SENS

RÈGLES

ORDRE



Satisfaction subjective (selon Nietzsche dionysiaque

IRRATIONNEL

ANIMALITÉ

PULSION

INSTINCT



Le relationnel LCL / IF / PL

▶ Réussir l'entrée en matière (1ère rencontre)

→ *se présenter et bien définir les rôles de chacun :*

LCL (pilote de la relation) et IF (spécialiste des professions libérales)

→ *préciser nos spécificités :*

- *Interfimo 50 ans d'expérience dans le financement des pro lib ... :
le métier d'Interfimo est de fabriquer des solutions de financement et d'assurance,*
- *les avantages des partenariats (ex Créfident, ...)*

▶ Réussir l'entretien

→ *s'intéresser au parcours du PL (expérience, atouts), son outil de travail (activité, clientèle, locaux...),
ses résultats etc*

→ *être à l'écoute*

→ *faire preuve d'empathie*

Le relationnel LCL / IF / PL

Préparer l'entretien !

► Réussir l'entretien (suite)

- *poser les bonnes questions : à adapter selon le type d'entretien (projet d'investissement, entretien prospect, demande ponctuelle ...)*
- *les attentes du client vis-à-vis de la banque*
- *discuter des contreparties commerciales avec le client : les flux, le marché 21 ...*
- *le calendrier de l'opération*
- *faire preuve d'expertise : modalités de financement, assurances, pistes de réflexion*
- **faire partager notre expérience** : *prix de cession des cabinets, modes d'exercices, actualité juridique et fiscale*
- **être précis sur la liste des pièces et documents utiles**
- **être clair sur les étapes et leur déroulement** : *décision, accord assurance, mise en place ...*

Conseiller pro : *pilote de la relation*

Le relationnel LCL / IF / PL

▶ Réussir la proposition

- *proposition « sur mesure »* adaptée à son projet et à la négociation réalisée : plan de financement, assurances, conseils, fonctionnement de compte, offre complète avec les contreparties etc
- *offre tarifaire : transparence*
- *les + négociés grâce aux partenariats*

▶ Réussir le suivi

- *respect des engagements*
- *disponibilité de l'interlocuteur* : recontacter le client (mail / tél) , donner réponse ou faire un point d'avancement (besoin CT, dépassement, voire réaménagement des crédits)

▶ Réussir l'accompagnement dans la durée

- *s'intéresser aux projets de nos clients à moyen et long terme*
- *être présent auprès d'eux même s'ils ne sont pas demandeurs de crédits, services ... (PRC)*
- *être présent en cas d'aléa* (besoin CT, dépassement, voire réaménagement des crédits)

**NO
STORY**

**No
Business**

Harvard Business Review

FRANCE

STRATÉGIE Une nouvelle approche pour faire converger projets et objectifs p. 16

RSE Le rôle pivot du responsable du développement durable p. 106

CARRIÈRE Comment briller lorsque vous êtes propulsé sous le feu des projecteurs p. 127

ORGANISATION Créez le bon storytelling pour changer la culture de votre entreprise p. 71



La métamorphose des compétences

Comment l'intelligence artificielle
bouleverse notre rapport au travail

PAGE 41



5044

L 11563 - 01 - P. 18,50 € - RD



Économie de la connaissance



information
connaissance
intelligence
action
humain augmenté

L'intelligence, c'est la
faculté d'adaptation
André Gide

Quand

on partage un bien tangible,
il se divise.

Quand on partage un bien immatériel,
il se multiplie.

Business Developer



L ,

FENTON ON MOIR

DES VIGNITERS



AAARRR

TUNNEL FUNNEL ENTONNOIR PIPELINE

360°

Tunnel de conversion / vente

Conversion funnel

Sales Pipeline

Lead Generation

Lead Nurturing

A Awareness
A Acquisition
A Activation
R Retention
R Revenue
R Referral

Notoriété
Acquisition
Activation
Retour
ACHAT
Parrainage





A

A

A

R

R

R

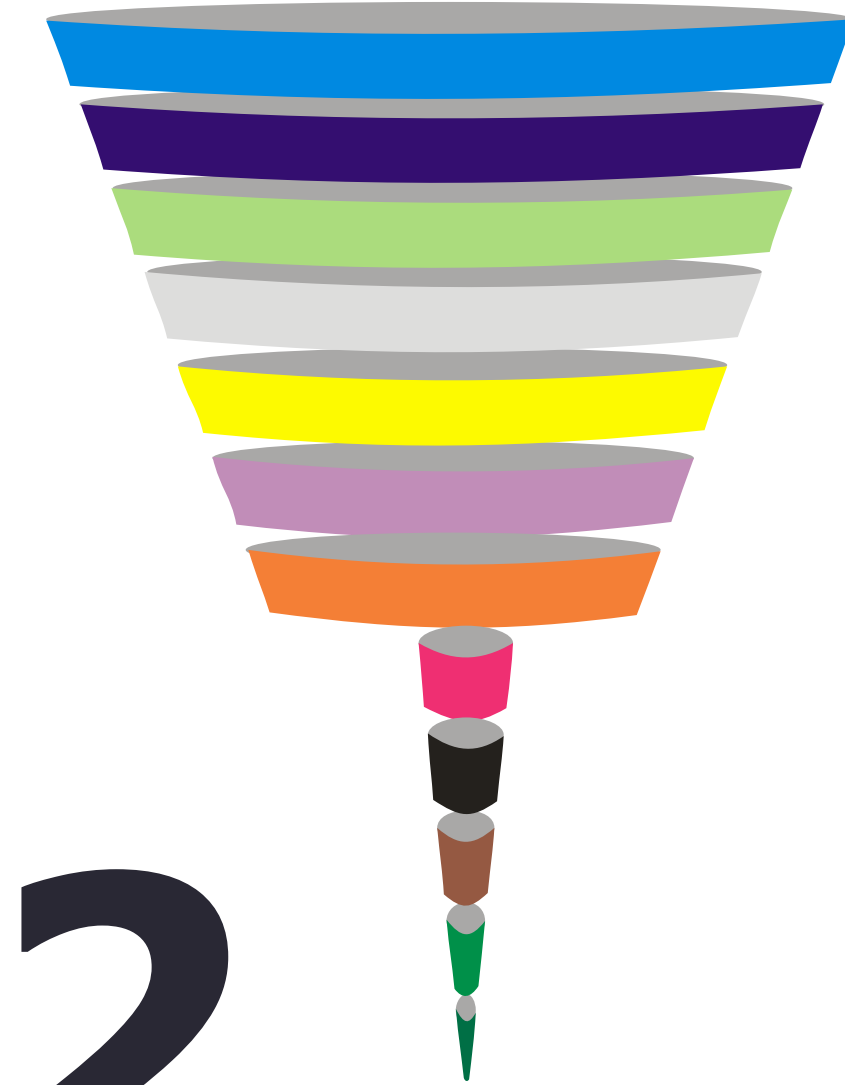
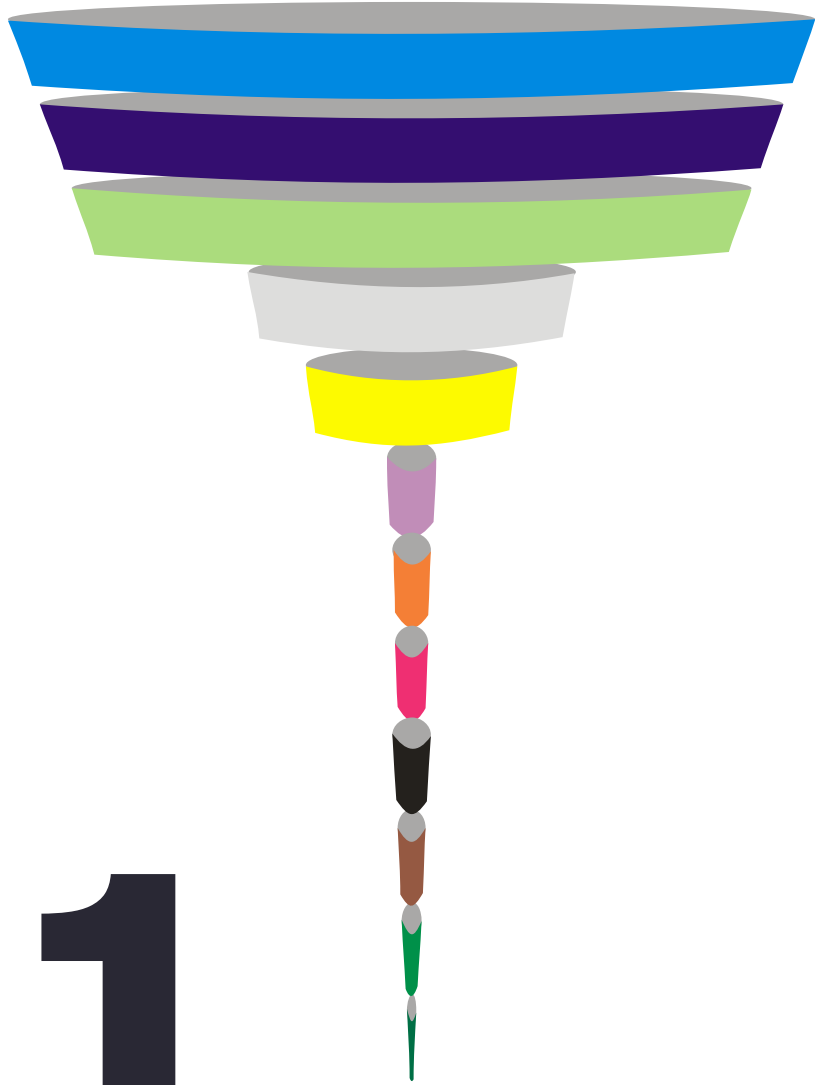
€

Principe de l'entonnoir et de la passoire



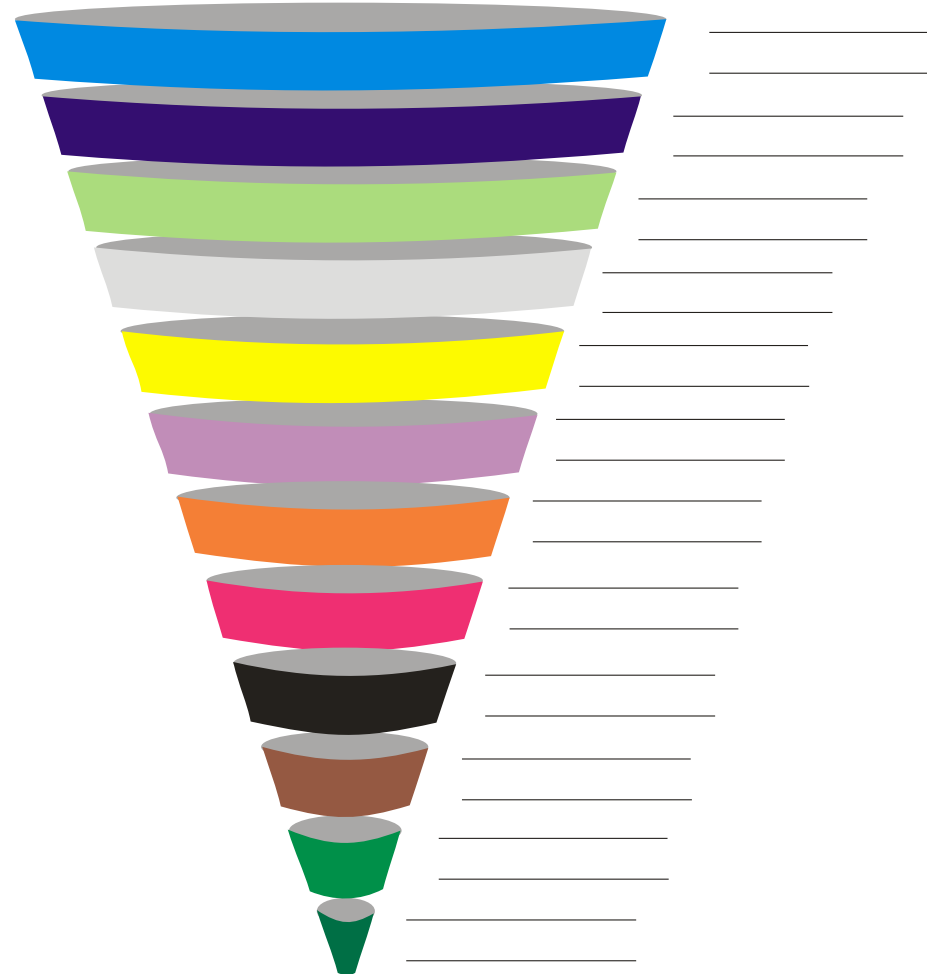


Quel entonnoir ?



Principe de l'entonnoir

Le reflet de votre activité actuelle



- | | |
|-----------------------|---------------------------------------|
| 1 : Potentiel | 7 : Solution existante |
| 2 : Opportunité | 8 : Proposition de solution (PROPAL) |
| 3 : Approche | 9 : Evaluation du client |
| 4 : Communication | 10 : Négociation |
| 5 : Premier contact | 11 : Bon de commande |
| 6 : Analyse du besoin | 12 : Suivi de la commande et paiement |

Entonnoir des ventes



Acquisition

Activation

Retention

Referral

\$

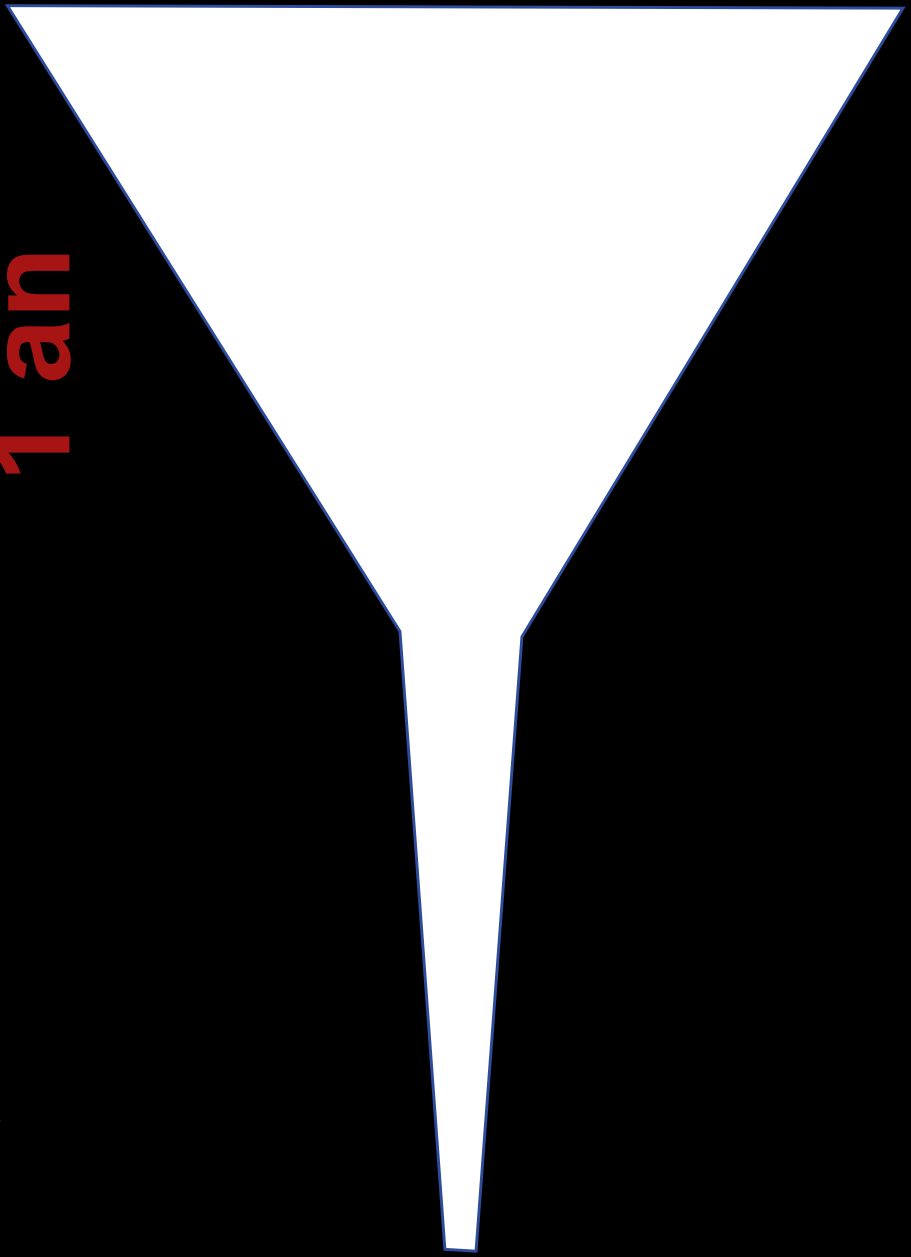
AAARRR

AA A Awareness
AA A Acquisition
RR R Activation
RR R Retention
RR R Revenue
RR R Referral

3 jours

2 mois

1 an



AAARRR

G



Taux de conversion

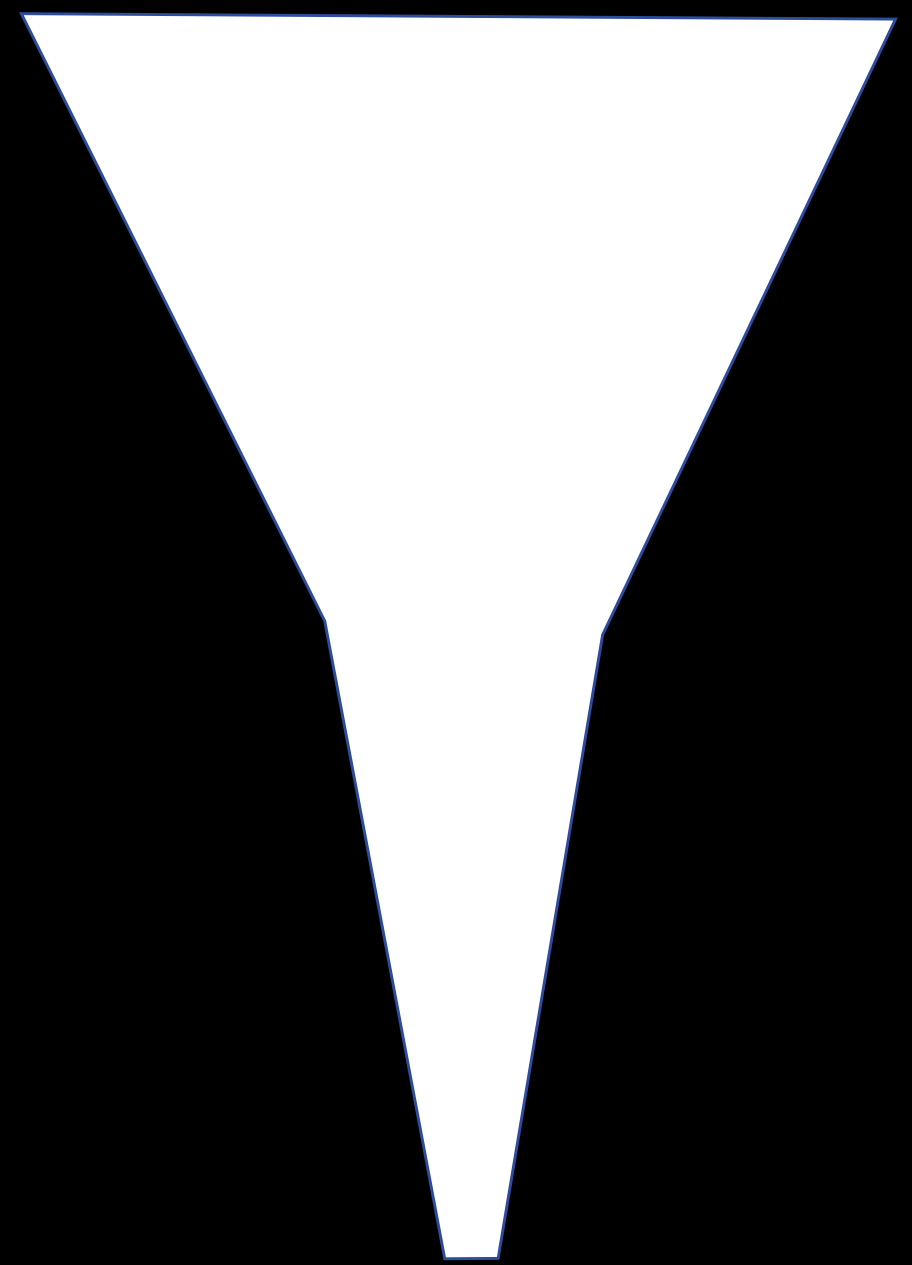
AAAARRRR

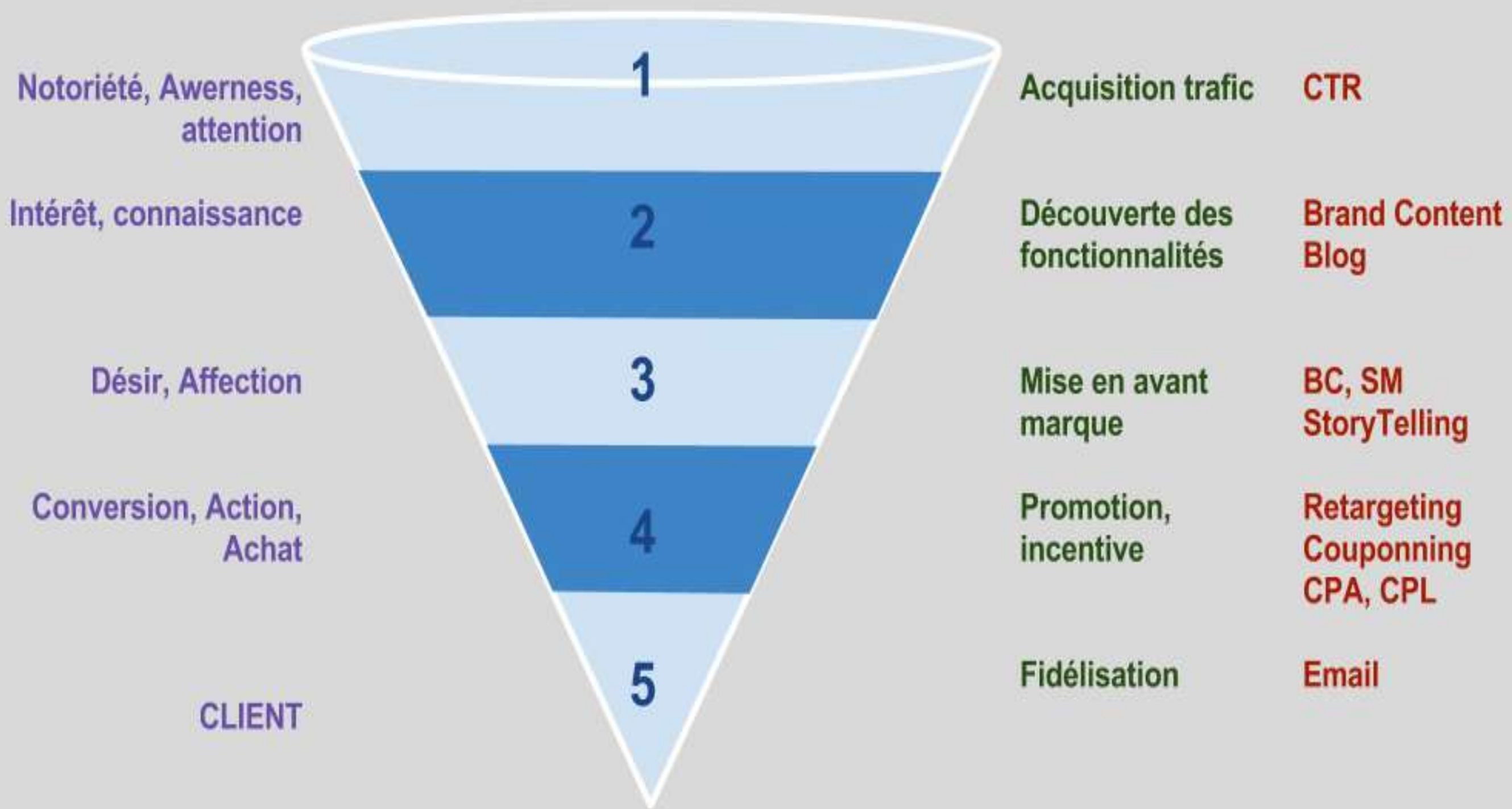


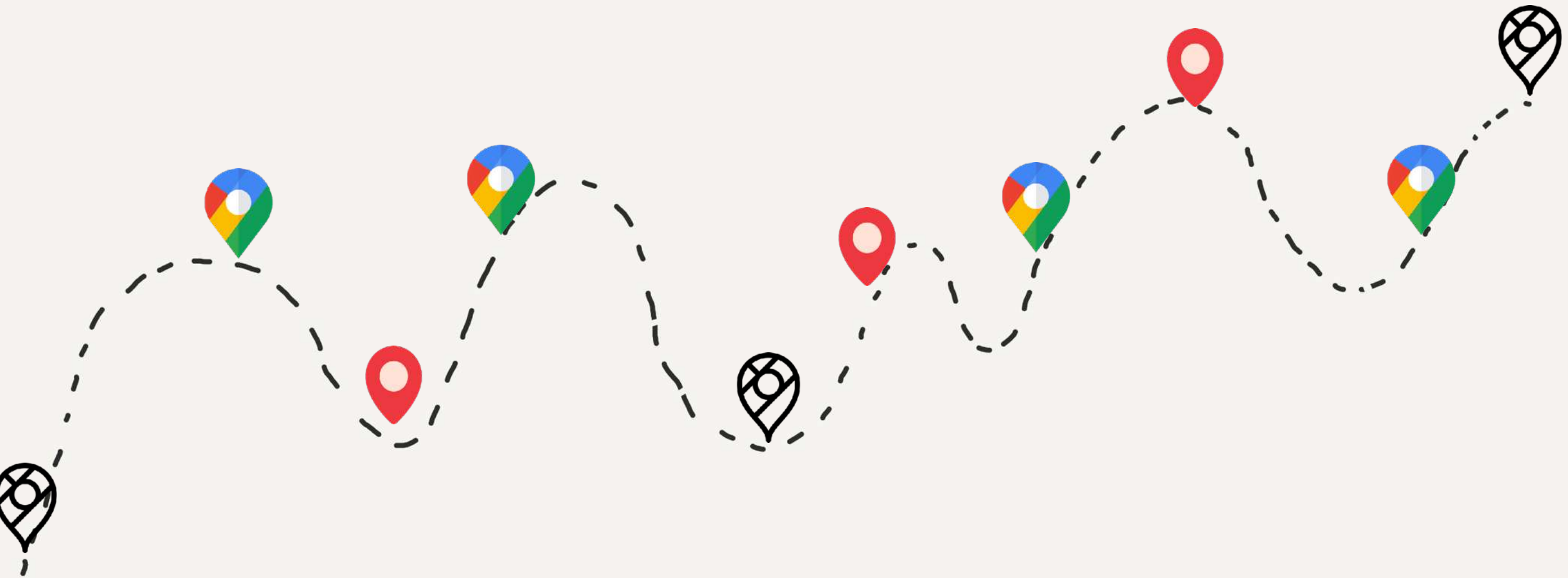
TOFU
Top of the Funnel

MOFU
Middle of the Funnel
MID FUNNEL

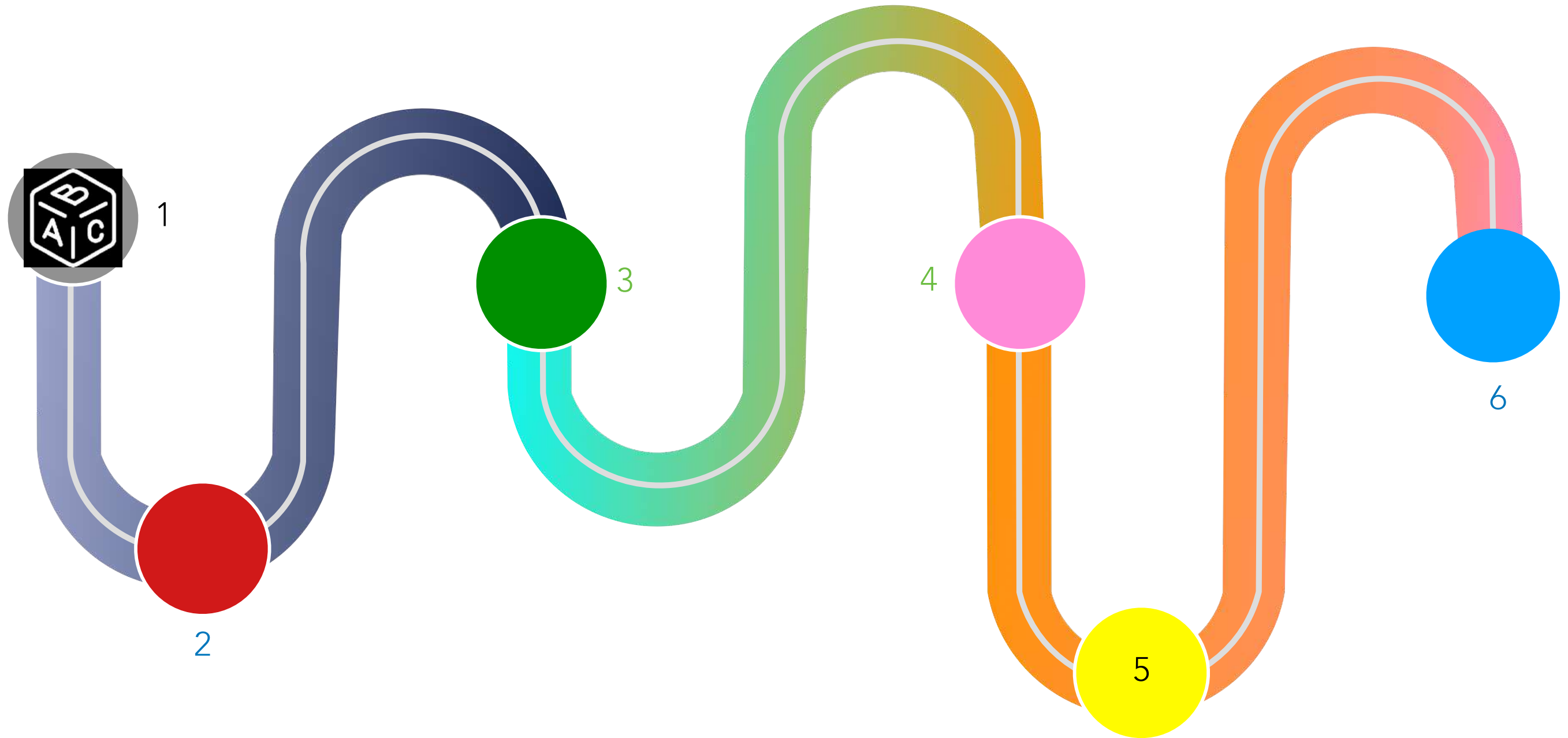
BOFU
Bottom of the Funnel







Parcours Client / customer journey



ONE SIZE
DOES NOT
FIT ALL

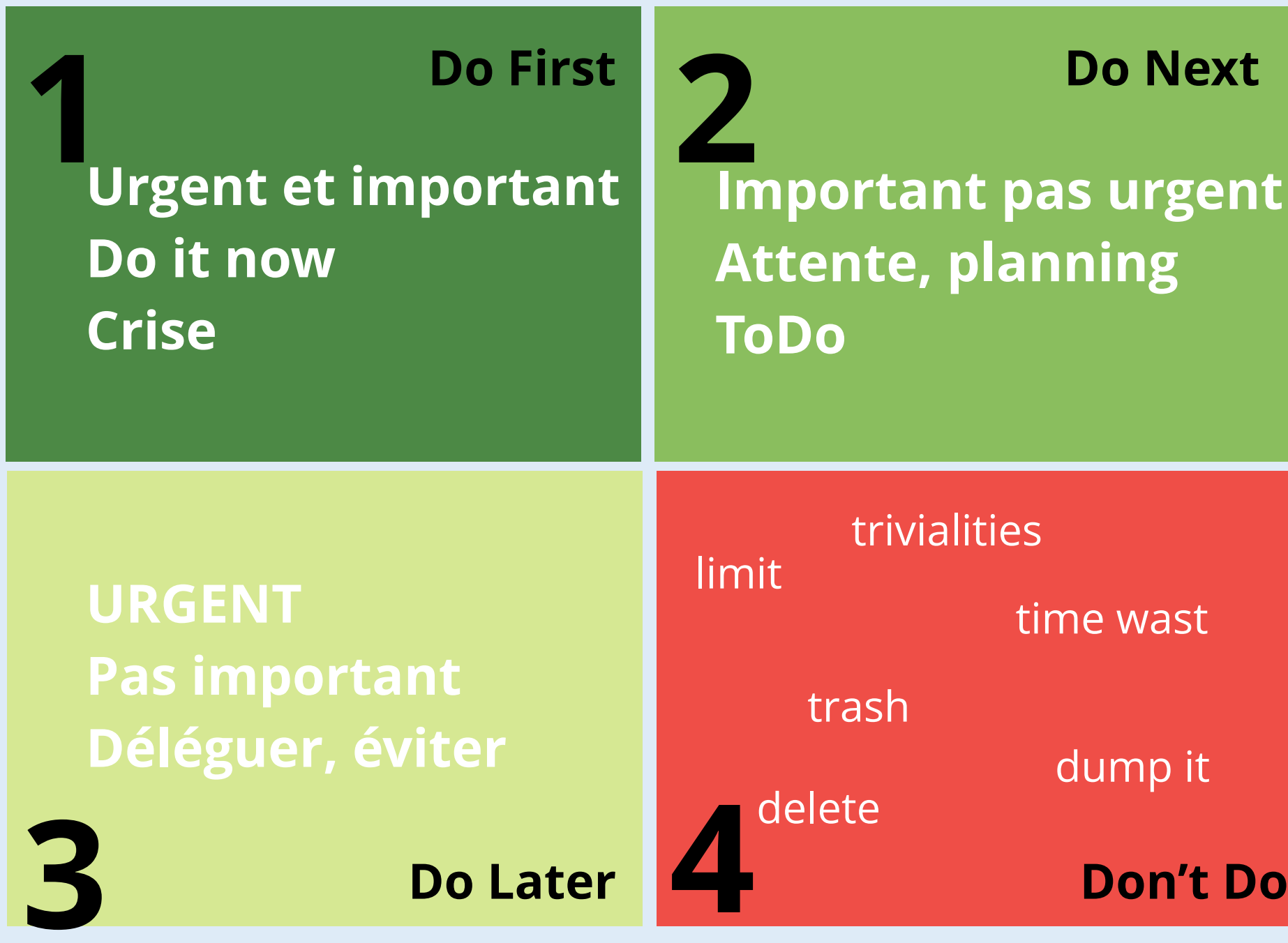
VOOS REGLES



IMPORTANCE

+

-



+

URGENCE

-

Matrice de

Dwight

Eisenhower

(34th)

ONE SIZE
DOES NOT
FIT ALL



ONE SIZE
DOES NOT
FIT ALL

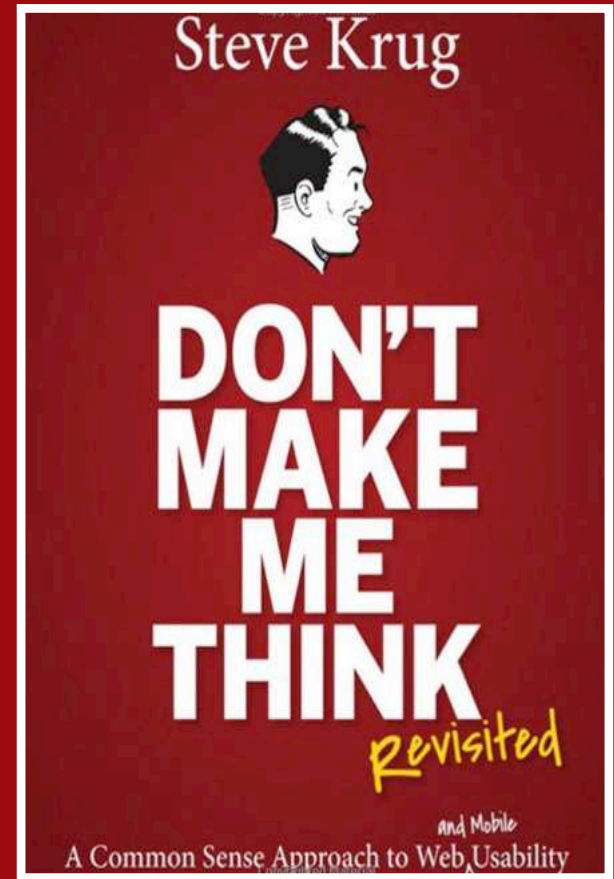
PAS DE
PRÊT À
VENDRE

CHAPTER

1

Don't make me think!

KRUG'S FIRST LAW OF USABILITY



Steve Krug



**DON'T
MAKE
ME
THINK**

revisited

QUELQUES IDÉES

1



80% d'écoute

Nos deux oreilles et nos deux yeux représentent 80% d'attention par rapport à notre bouche (20%).
Écouter, écouter, écouter...

2

L'art de la vente consiste à ne rien vendre, mais à laisser le client acheter.
Commencer par :
"Je n'ai rien à vous vendre"



NE RIEN VENDRE

3



On n'achète rien à un inconnu

Une des première étape pendant ou après l'écoute consiste à faire tomber les barrières relationnelles client/fournisseur classiques.

4

Personne ne refuse de l'aide et des conseils d'un professionnel. Garder vos convictions et à votre place je...



AIDE ET CONSEIL

5



MONTRER VOTRE INTÉRÊT

Rappeler, relancer, se tenir informer, prendre des nouvelles est la bonne manière de montrer votre intérêt aux projets du clients

SIMPLE ?



ASTUCES, OBJECTIONS ET RÉPONSES

QUELQUES IDÉES

1



80% d'écoute

Nos deux oreilles et nos deux yeux représentent 80% d'attention par rapport à notre bouche (20%).
Écouter, écouter, écouter...

ASTUCES, OBJECTIONS ET RÉPONSES

QUELQUES IDÉES

2

L'art de la vente consiste à ne rien vendre, mais à laisser le client acheter.

Commencer par :
"Je n'ai rien à vous vendre"



NE RIEN VENDRE

ASTUCES, OBJECTIONS ET RÉPONSES

QUELQUES IDÉES

3



On n'achète rien à un inconnu



Une des première étape pendant ou après l'écoute consiste à faire tomber les barrières relationnelles client/fournisseur classiques.

ASTUCES, OBJECTIONS ET RÉPONSES

QUELQUES IDÉES

4

Personne ne refuse de l'aide
et des conseils d'un
professionnel. Garder vos
convictions et
à votre place je...



AIDE ET CONSEIL

QUELQUES IDÉES

5



**MONTRER VOTRE
INTÉRÊT**

- Rappeler, relancer, se tenir
- informer, prendre des nouvelles
- est la bonne manière de
- montrer votre intérêt aux
- projets du clients

SIMPLE ?

ART DE LA VENTE par hubert kratiroff

Art de la Vente




INTERFIMO
FINANCIER DES PROFESSIONS LIBERALES



L'art de la vente

Vendre ou mourir
David Ogilvy

hubert kratiroff
édition ad'valorem
collection lézardé

marketing

créer de la valeur

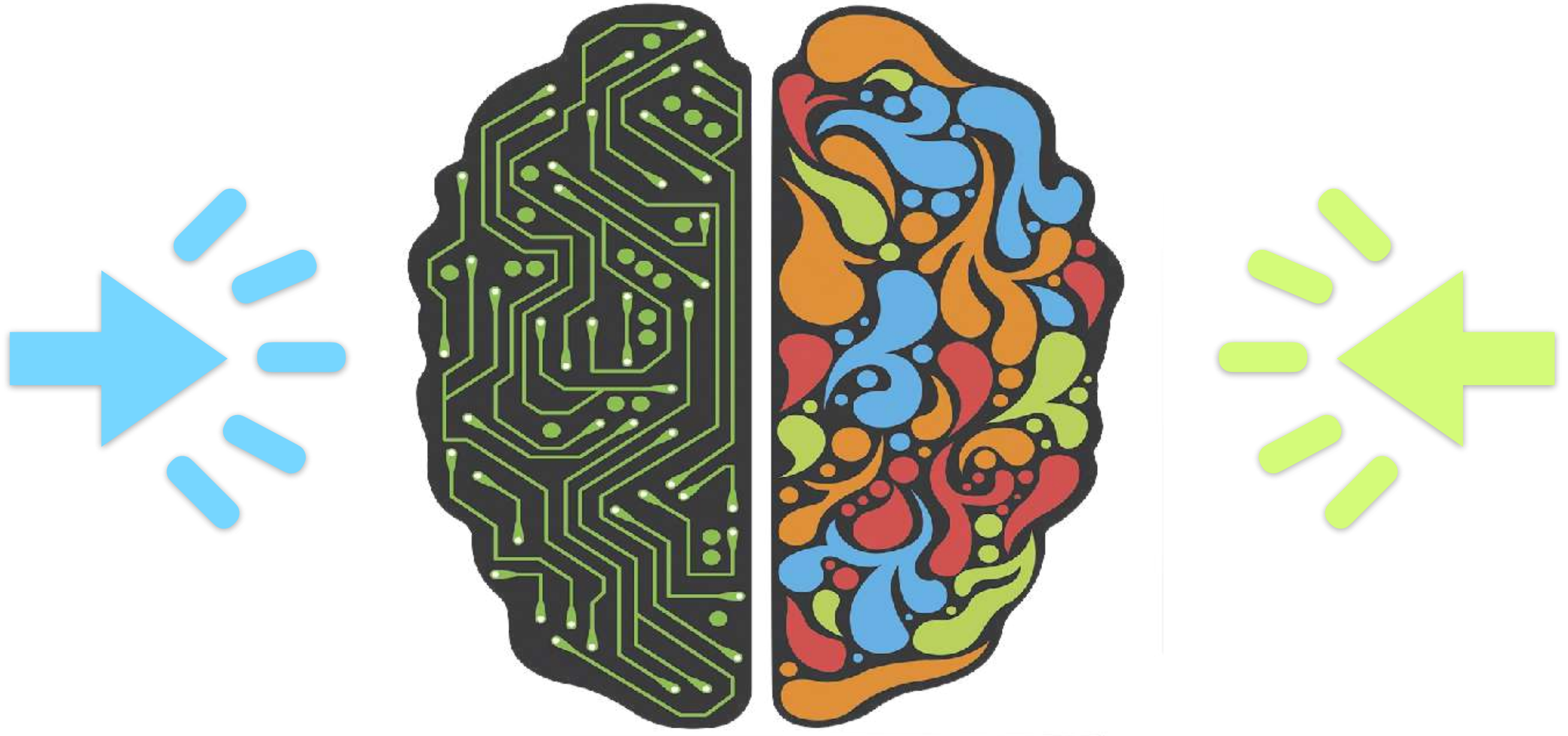
pour l'entreprise,

le client,

et l'écosystème



Satisfaction objective / subjective



NPS

Net Promoter Score



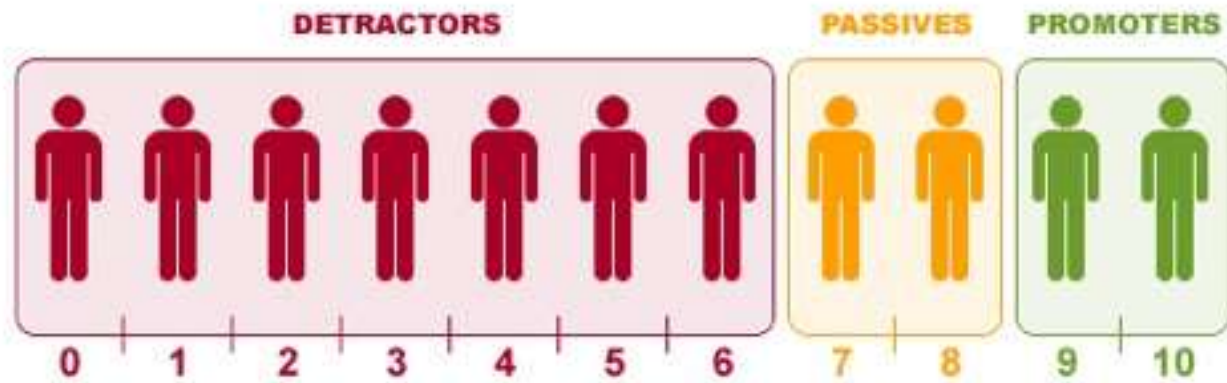


Net Promoter Score (NPS) = % Promoters - % Detractors

NPS : NET PROMOTER SCORE

NPS Net Promoter Score

NPS (Net Promoter Score) développé par Fred Reichfeld (Bain & Co) en 2003
Harvard Business Review



Net Promoter Score

=

% Promoters

-

% Detractors

Ce qu'il faut retenir / Key takeaway

1/ Calcul : $(9+10) - (0 \text{ à } 6)$ (sans 7 et 8)

2/ Question décalée : conseillerez-vous ?

3/ Fréquence : trimestrielle

4/ Toujours inférieur à la moyenne

FASTCOMPANY

WORK

SMARTER

Work Smarter, not harder

FASTCOMPANY.

#NOUVELLES compétences

1/ ECO

Économie de la connaissance
Échange multiplicateur

2/ 4 RI

Révolutions industrielles
NBIC
VUCA

3/ AAA

Métaconnaissances
Agilité Adaptabilité
IA tropie

4/ BAT

Attention
Zone de confiance
Commencer maintenant

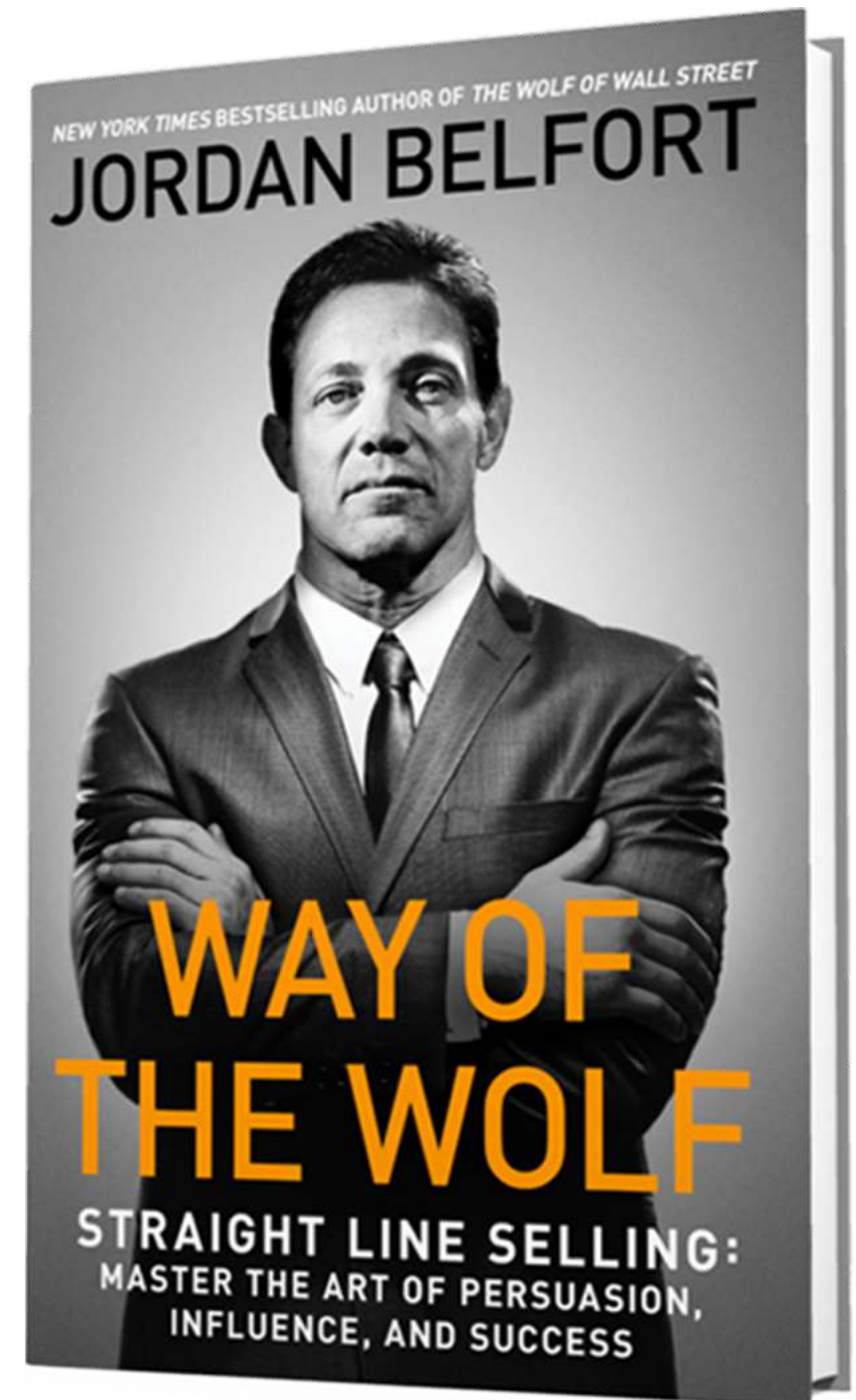
5/ REDPILL

Future of Management
Humain Augmenté

ADAPTABILITÉ

apprendre
à apprendre

“
*Sans action, les
meilleures intentions
ne sont que des
intentions*”



A close-up shot of Leonardo DiCaprio from the movie Inception, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie. He has a serious, intense expression. The background is blurred, showing other people in a crowd.

WOLF OF WALL STREET QUOTES

**97% OF THE
PEOPLE
WHO QUIT
TOO SOON ARE
EMPLOYED BY
THE 3% WHO
NEVER GAVE UP.**

WOLF OF WALL STREET QUOTES

**HARD
WORK BEATS
TALENT
EVERY TIME.**



WOLF OF WALL STREET QUOTES

YOU CAN
WATCH ME,
MOCK ME, TRY TO
BLOCK ME BUT
YOU CANNOT
STOP ME.





tout
sur
le
marketing
.com
/artdelavente

hubert@kratiroff.com

linkedin.com/in/kratiroff

SRUVE



hubert@kratiroff.com

[linkedin.com/in/kratiroff](https://www.linkedin.com/in/kratiroff)

FIN

hubert@kratiroff.com

[linkedin.com/in/kratiroff](https://www.linkedin.com/in/kratiroff)