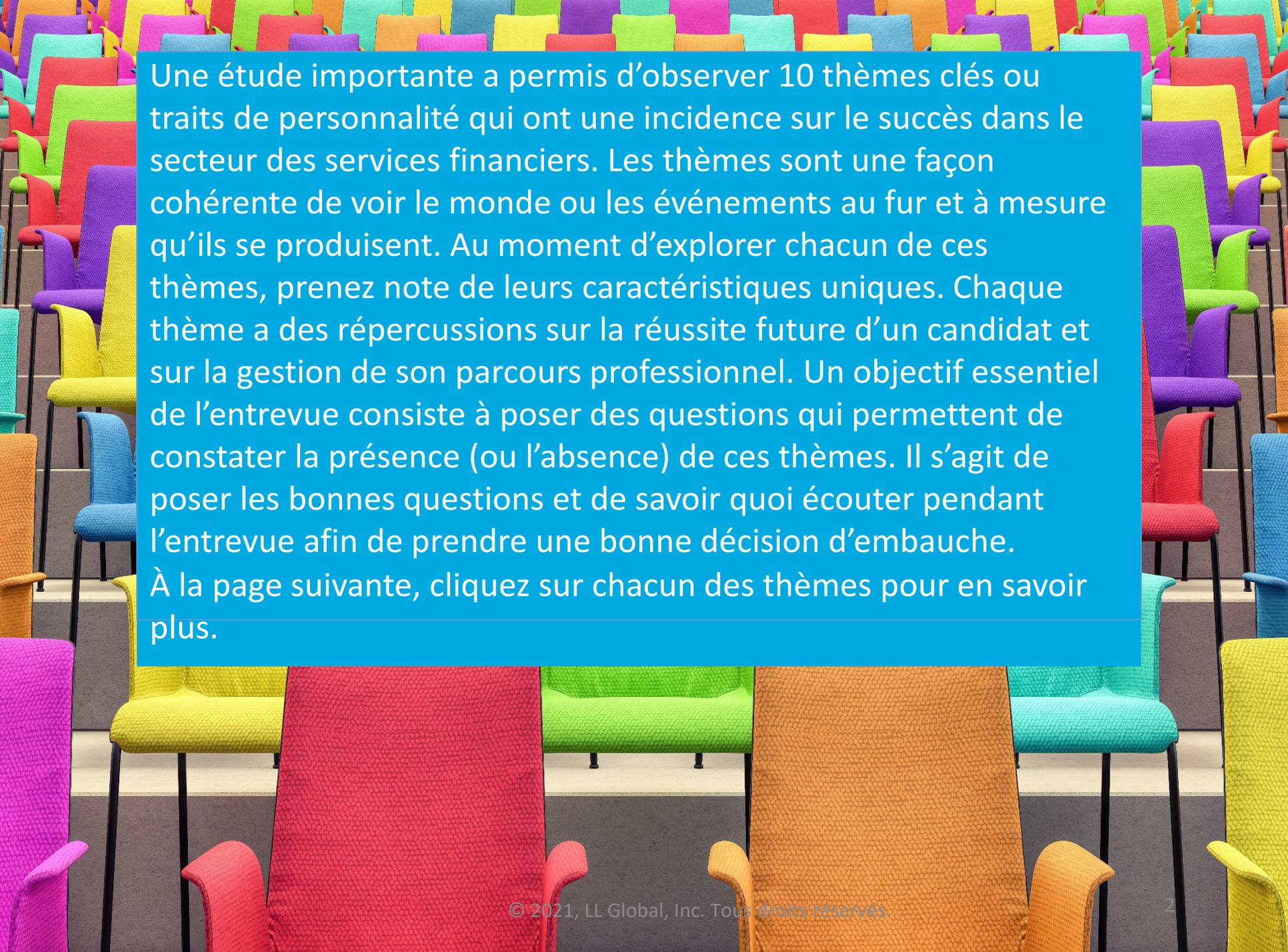


RIGHT*choice* SYSTEM

Dix thèmes de vente internes

Comme l'ont souligné les chercheurs de Gallup dans l'ouvrage « First, Break All the Rules », il faut un talent assez unique pour réussir à vendre dans le secteur des services financiers. Dans le présent document, nous définirons ce talent en parlant de thèmes ou de traits de personnalité. Vous serez en mesure de déterminer et de décrire les 10 thèmes de réussite en vente et la façon dont ils sont interreliés.



Une étude importante a permis d'observer 10 thèmes clés ou traits de personnalité qui ont une incidence sur le succès dans le secteur des services financiers. Les thèmes sont une façon cohérente de voir le monde ou les événements au fur et à mesure qu'ils se produisent. Au moment d'explorer chacun de ces thèmes, prenez note de leurs caractéristiques uniques. Chaque thème a des répercussions sur la réussite future d'un candidat et sur la gestion de son parcours professionnel. Un objectif essentiel de l'entrevue consiste à poser des questions qui permettent de constater la présence (ou l'absence) de ces thèmes. Il s'agit de poser les bonnes questions et de savoir quoi écouter pendant l'entrevue afin de prendre une bonne décision d'embauche. À la page suivante, cliquez sur chacun des thèmes pour en savoir plus.

Courage

Authorite

Ego

Compétitivité

Conviction

Concentration

Persévérance

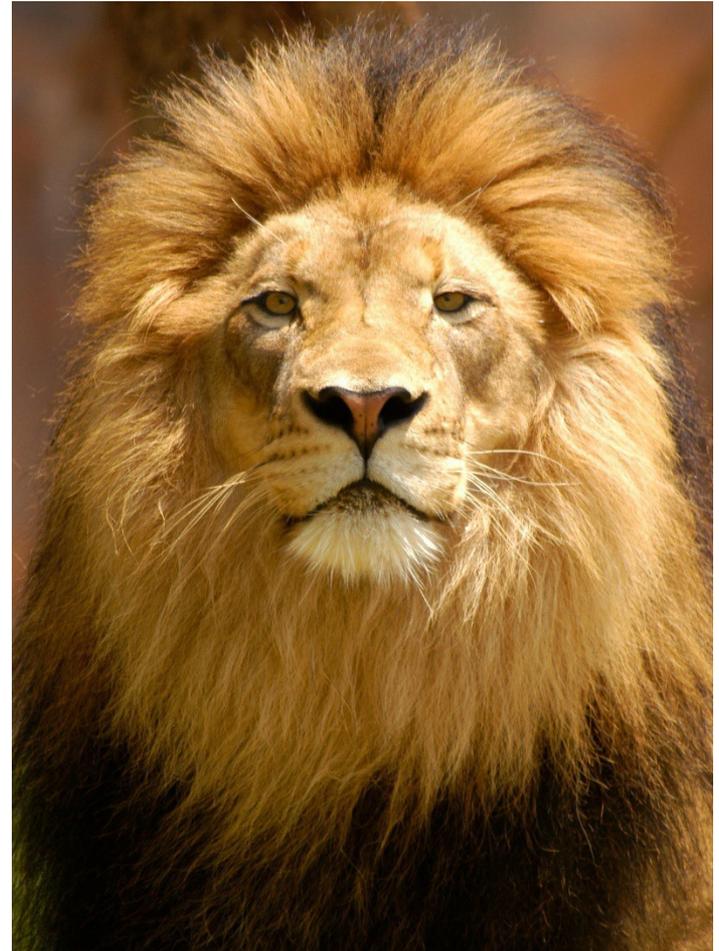
Raffinement

Responsabilité

Qualités relationnelles

Courage

Le courage est la capacité de faire quelque chose qui vous effraie ou vous intimide. Il s'agit de trouver la force devant l'adversité ou des défis. Dans le secteur des services financiers, le courage prend la forme d'une volonté à surmonter la résistance et les obstacles. En fait, c'est plus que de la volonté : c'est de l'empressement à relever un défi. Il faut beaucoup de courage pour vendre. Le rejet fait partie intégrante du processus de vente. Des représentants commerciaux courageux mousseront la vente, décrocheront le téléphone ou demanderont des références. Ils performant au mieux quand l'adrénaline coule à flots. Ils ne voient pas de barrières, seulement des obstacles mineurs.



Autorité

L'autorité est la capacité intrinsèque d'exercer une influence et de diriger les actions des autres. Il s'agit d'avoir une certaine aura ou une certaine confiance à laquelle les autres réagissent. Les consommateurs d'aujourd'hui sur le marché des services financiers sont des procrastinateurs notoires. Ils vivent de la confusion, de l'intimidation et ont besoin d'être guidés. L'autorité est la présence qui motive les consommateurs à agir selon leurs désirs. Les représentants commerciaux ayant beaucoup d'autorité ont la capacité de convaincre ou d'inciter les clients existants et potentiels à leur prêter attention et à suivre leurs conseils.



Ego

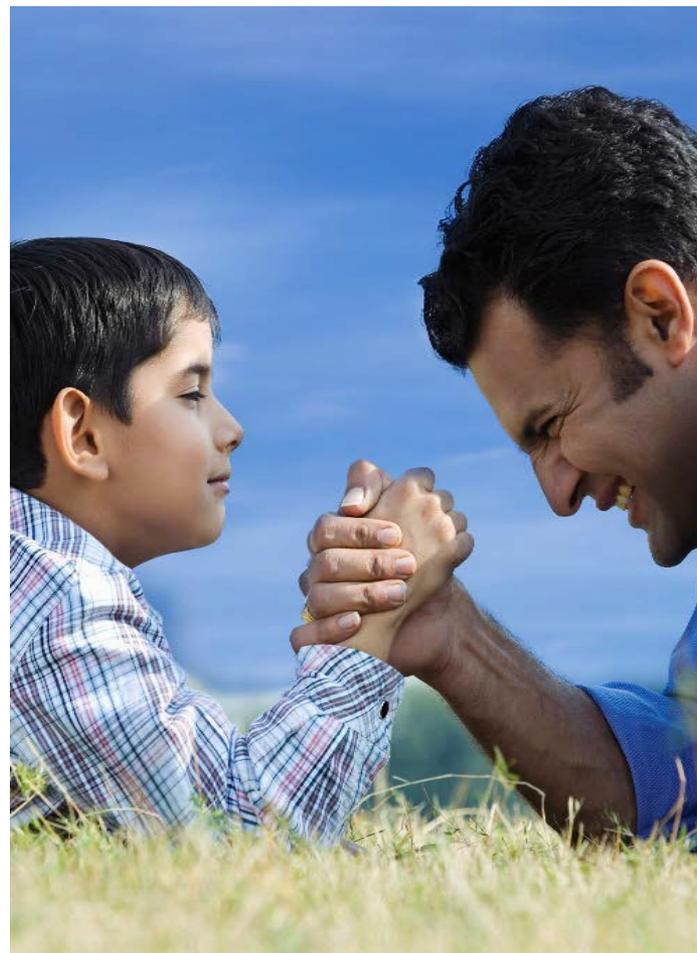
L'ego est l'estime de soi ou l'image de soi que possède une personne. Les personnes à l'ego fort ont une impression inébranlable et confiante d'elles-mêmes et souhaitent être les meilleures dans ce qu'elles font. Elles ont une grande source de contrôle et croient qu'elles déterminent les résultats des événements de leur vie. Le taux de roulement des représentants commerciaux dans le secteur des services financiers est très élevé.

Les représentants commerciaux prospères possèdent le dynamisme naturel pour affronter les difficultés et rebondir après un refus. Un fort ego donne aux gens le sentiment d'être responsables de leurs propres réussites et échecs. Le manque d'ego est la première cause d'un échec.



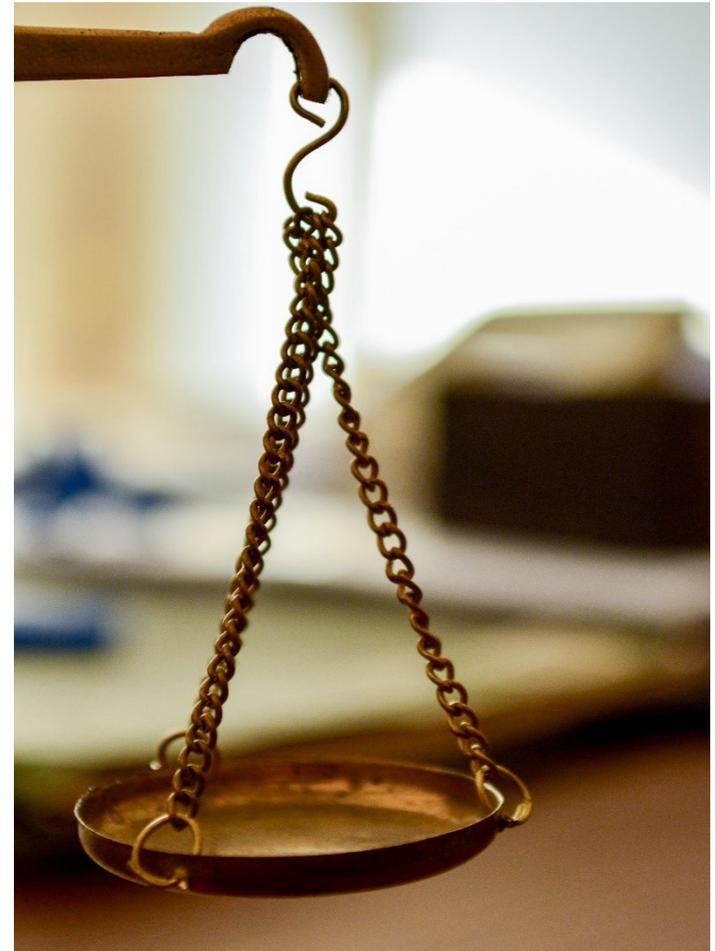
Compétitivité

La compétitivité est le besoin naturel d'une personne d'entrer en compétition avec les autres. Alors que certaines personnes sont motivées par le désir d'être les meilleures, d'autres trouvent de la motivation en se comparant aux autres. Les personnes compétitives sont motivées par la victoire, quelle que soit l'importance du prix. Elles ont une volonté innée de réussir et la conviction qu'elles peuvent gagner. Les ventes sont un jeu à somme nulle. Soit les représentants commerciaux gagnent le marché d'un client potentiel, soit leurs concurrents le font. Les représentants commerciaux prospères dans le secteur des services financiers doivent donc aimer un combat agréable. Mais il faut que ce soit un combat loyal. Les gens vraiment compétitifs veulent avoir le sentiment qu'ils méritent la victoire, ce qui exige de l'esprit sportif et du franc-jeu.



Conviction

La conviction est la croyance interne qu'une personne fait ce qui est bien, éthique et juste. Elle est étroitement liée au système de valeurs d'une personne et à la manière dont celle-ci fait ses choix. Les représentants commerciaux qui ont un niveau de conviction élevé débordent de confiance et connaissent les approches à adopter et les produits à recommander. En ce qui concerne les consommateurs du marché des services financiers, les jeunes générations, en particulier, ne savent pas vers qui se tourner. Les représentants commerciaux qui réussiront le mieux sont ceux qui sont convaincus du bien qu'ils apportent à leur communauté. Ils inspirent confiance dans les choix qu'ils recommandent et dans le service qu'ils offrent à leurs clients. Ils vivent selon la devise que vendre c'est servir.



Concentration

La concentration, c'est un objectif clair qui permet de bien comprendre ce qu'il faut pour réussir. Les personnes concentrées font un usage efficace de leur ressource la plus importante : le temps. Elles définissent leur propre orientation et gèrent efficacement leurs propres efforts de travail. Elles comprennent comment atteindre des objectifs plus larges en segmentant leurs tâches en petites étapes. Ces personnes prennent chaque jour des mesures qui leur permettent de progresser vers leurs objectifs. Les représentants commerciaux qui réussissent dans notre secteur s'efforcent de faire le meilleur usage possible de leur temps, d'atteindre leurs objectifs et de répondre aux besoins de leurs clients. Ils ne gaspillent pas leur énergie dans des activités superflues et ne procrastinent pas.



Persévérance

La persévérance, c'est un engagement constant envers un plan d'action. C'est la capacité de maintenir l'effort malgré les difficultés, les obstacles ou le rejet. Les représentants commerciaux prospères ont de la ténacité et peuvent travailler dur jour après jour. Ils sont persévérants et peuvent maintenir le cap sans trop se décourager lorsque les choses ne se déroulent pas comme ils l'avaient prévu. Les représentants commerciaux prospères possèdent une endurance naturelle qui leur permet de tenir bon et de revenir à la charge. Ils comprennent que le succès à long terme s'accompagne souvent de revers à court terme.



Raffinement

Les personnes raffinées font appel à leur éducation, à leur expérience du monde et à leur intuition pour faire des choix efficaces et efficients. Elles savent comment utiliser au mieux leur temps afin de travailler plus intelligemment et non plus durement. Les représentants commerciaux raffinés évaluent, trient et classent leurs options. Ils savent quels clients potentiels cibler et quels produits leur présenter. Ils utilisent leurs expériences pour croître, évoluer et affiner leurs habitudes en permanence. Ils incarnent la conviction que tous les clients ne sont pas égaux face à l'utilisation de leur temps.



Responsabilité

La responsabilité, c'est la conviction qu'on est personnellement responsable et redevable de ses actions. Une personne responsable croit qu'il est en son pouvoir de se comporter d'une certaine manière, ou qu'il s'agit de sa volonté. On peut lui faire confiance pour faire des choix appropriés sans supervision, car elle possède un sens aigu du bien et du mal. Un représentant commercial responsable est digne de confiance, fiable et sérieux. Ces traits sont essentiels dans le secteur des services financiers, car la confiance ressentie n'a jamais été aussi faible. Les représentants commerciaux prospères possèdent de l'éthique et de l'intégrité, et l'on peut compter sur eux pour agir à tout moment de la manière appropriée.



Qualités relationnelles

Les personnes ayant des qualités relationnelles possèdent d'énormes capacités sociales et se définissent par les relations qu'elles entretiennent. Elles s'efforcent de construire des relations significatives à long terme avec les personnes qui font partie de leur vie. Elles se préoccupent naturellement des autres et ont tendance à être sociables et coopératives. Les personnes dotées de qualités relationnelles travaillent dur pour créer un réseau solide, qu'il soit physique ou virtuel. Un représentant commercial possédant des qualités relationnelles croit que la relation s'établit dès la première vente. Il sait comment développer des relations avec les clients existants et potentiels en se souvenant des petits détails et en personnalisant ses solutions en conséquence.



Le pourquoi

Les questions d'entrevue liées à l'ego, à la compétitivité et à la conviction permettent de savoir POURQUOI le candidat accomplit son travail. En d'autres termes, les raisons intrinsèques pour lesquelles il se lève et sort du lit chaque matin et s'efforce de faire ce qu'il fait – ce qui le « fait avancer ». Le fera-t-il pour être le plus performant, pour être le gagnant ou pour rendre service?

Le comment

Les questions relatives à la concentration, à la persévérance, au raffinement, à la responsabilité et aux relations interpersonnelles témoignent des RAISONS pour lesquelles un candidat fait ce qu'elle fait : ses méthodes, son degré de rigueur, etc.

Les dix thèmes que nous venons de passer en revue sont les traits de personnalité les plus importants dans le domaine des ventes. Tous les thèmes sont interreliés de différentes façons.

Votre objectif en tant qu'intervieweur est de découvrir lesquels de ces thèmes ou traits de personnalité sont présents et sous quelle forme.

En tant qu'êtres humains, nous ne sommes pas une liste de traits de personnalité, mais plutôt des êtres organiques complexes constitués d'un mélange de talents.

Dans le contexte du travail, c'est la combinaison des talents d'un candidat qui définit sa réussite ou son échec dans la carrière qu'il a choisie.

Nous avons inscrit une combinaison de thèmes en haut de chaque encadré. Les thèmes énumérés en MAJUSCULES sont dominants. Examinons quelques exemples de thèmes et la manière dont ils sont interreliés, le tout, sous l'angle des candidats.

EGO – Courage – Autorité

C'est la personne qui peut toujours être frustrée et qui peut vouloir être plus que ce qu'elle est (et peut-être plus que ce dont elle est capable du point de vue d'un gestionnaire). Elle habite le futur : ce qu'elle fera le mois prochain, le trimestre prochain, l'an prochain...

COURAGE – AUTORITÉ – Ego

C'est une personne qui sait vendre. Elle est capable de surmonter tous les obstacles, mais il se peut qu'elle ne le fasse pas parce qu'elle est simplement satisfaite de sa situation.

Elle n'a peut-être aucun besoin personnel d'en faire plus.

CONVICTION – Ego – Compétitivité

Il s'agit d'une personne susceptible d'accorder la plus grande importance à ses relations personnelles et à son système de valeurs. Par conséquent, elle peut se sacrifier au détriment de son propre moyen de subsistance. Elle passe peut-être plus de temps à servir ses clients actuels qu'à chercher de nouveaux clients.

PERSÉVÉRANCE – Concentration – Raffinement

Il s'agit de la personne susceptible de faire l'effort supplémentaire et de travailler de longues heures sans se plaindre. MAIS! Il se peut qu'elle ne soit ni efficiente ni efficace. Elle peut gaspiller son énergie sur les mauvaises choses au mauvais moment et avoir constamment besoin d'être redirigée.

COURAGE – Conviction – Responsabilité; AUTORITÉ – Conviction – Responsabilité; EGO – Conviction – Responsabilité

Faites attention à la personne pour qui les thèmes de conviction et de responsabilité arrivent en bas de liste, peu importe la combinaison. Le pouvoir et la cupidité de cette personne peuvent prendre le dessus. Elle peut dire les mauvaises choses et déformer la vérité avec les clients potentiels et actuels.

Il est important de connaître l'interrelation des thèmes afin de pouvoir embaucher des candidats ayant les meilleures aptitudes pour le poste et d'éviter d'éventuels maux de tête (ou cauchemars) en matière de gestion.

Sur les deux pages suivantes, vous trouverez des citations de plusieurs représentants financiers qui ont été engagés. Passez en revue les citations et appuyez-vous sur la combinaison de thèmes que nous venons d'explorer pour illustrer les défis susceptibles de se présenter.

« Je n'aime pas faire des appels parce que je prends le rejet personnellement. »
(EGO, courage, autorité)

RÉSULTAT FINAL : Cette personne ne représente pas vraiment un problème. C'est sa faible productivité qui entraînera son renvoi.

« Pourquoi devrais-je le faire? Ma productivité actuelle me satisfait. »
(COURAGE, AUTORITÉ, ego)

RÉSULTAT FINAL : Cette personne EST un problème. Vous l'avez vu conclure des ventes. Cette personne ne veut tout simplement pas.

« Je ne veux pas perdre l'argent de mes clients. »
(CONVICTION, ego, compétitivité)

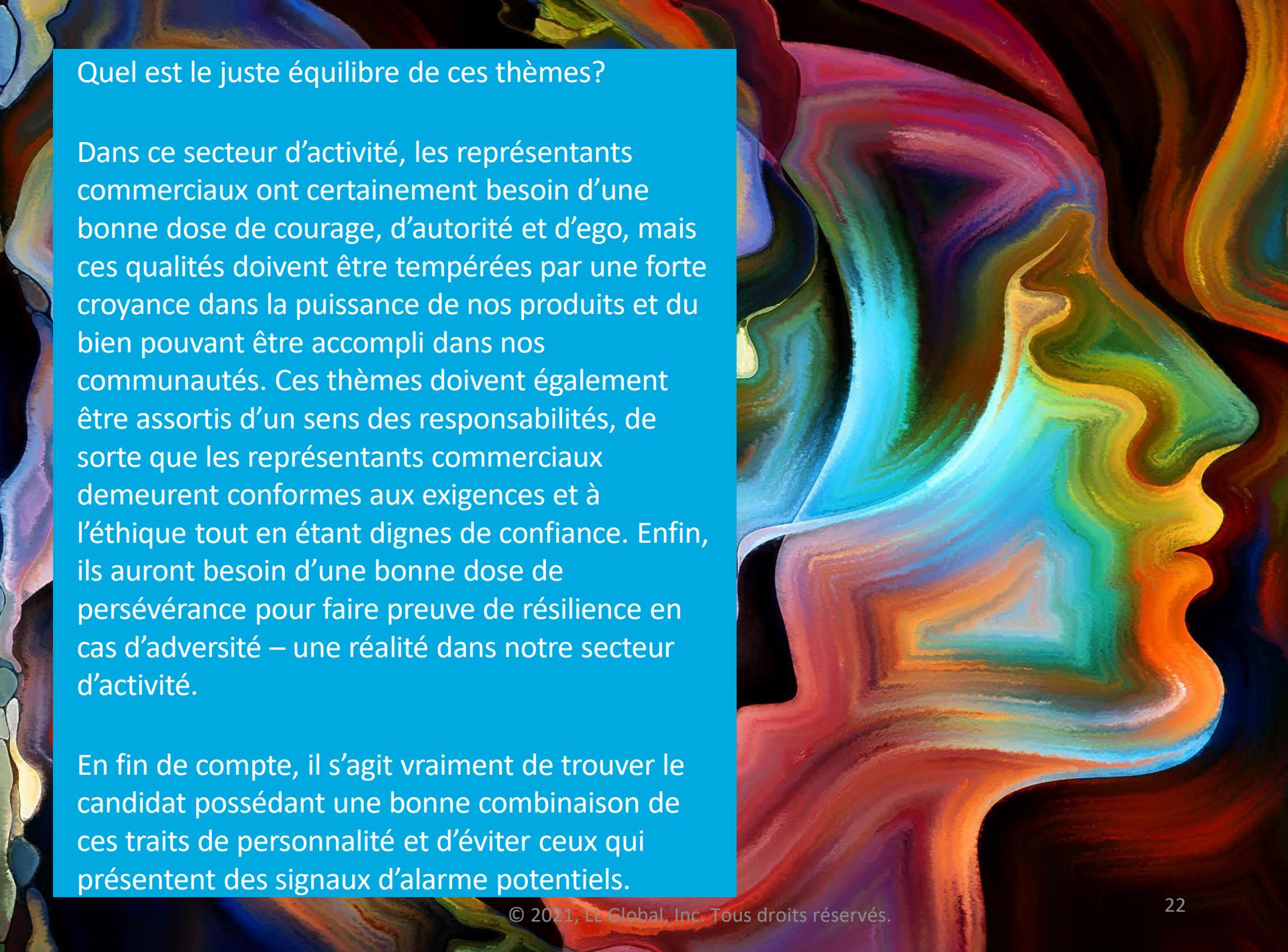
RÉSULTAT FINAL : Oh, vous n'avez pas besoin de vous occuper d'un travailleur social.

« Je déforme la vérité pour conclure la vente. » (COURAGE, conviction, responsabilité) ou (AUTORITÉ, conviction, responsabilité) ou (EGO, conviction, responsabilité)

RÉSULTAT FINAL : Votre pire ennemi sur le plan de la conformité. Fuyez.

« Je travaille vraiment, vraiment fort... sur les mauvaises choses. » (PERSÉVÉRANCE, concentration, raffinement)

RÉSULTAT FINAL : Ce n'est pas un problème... à moins que vous n'aimiez répéter « N'en avons-nous pas déjà parlé? » Chaque semaine.



Quel est le juste équilibre de ces thèmes?

Dans ce secteur d'activité, les représentants commerciaux ont certainement besoin d'une bonne dose de courage, d'autorité et d'ego, mais ces qualités doivent être tempérées par une forte croyance dans la puissance de nos produits et du bien pouvant être accompli dans nos communautés. Ces thèmes doivent également être assortis d'un sens des responsabilités, de sorte que les représentants commerciaux demeurent conformes aux exigences et à l'éthique tout en étant dignes de confiance. Enfin, ils auront besoin d'une bonne dose de persévérance pour faire preuve de résilience en cas d'adversité – une réalité dans notre secteur d'activité.

En fin de compte, il s'agit vraiment de trouver le candidat possédant une bonne combinaison de ces traits de personnalité et d'éviter ceux qui présentent des signaux d'alarme potentiels.