



Le meilleur vendeur du monde !

Par Jean-Marc BONNET
Cabinet FINOVA, filiale de FIMECO Walter France



Joe Girard a été reconnu officiellement comme étant le meilleur vendeur du monde par le Guinness des Records pendant 12 années consécutives de 1965 à 1977.

Voici un résumé de l'histoire de cet américain d'origine sicilienne, né à Détroit dans le Michigan, et décédé le 28 Février 2019.

Joe est élevé dans une famille pauvre et n'a de cesse de prouver qu'il vaut finalement quelque chose. Il abandonne l'école à 16 ans et enchaîne les petits boulots : distributeur de journaux, cireur de chaussures ou vendeur de fruits et légumes.

Il crée sa première société dans le domaine de la construction mais cette initiative se solde par un échec. Il se retrouve alors dans une situation très délicate, endetté, avec une famille à nourrir.

A l'âge de 35 ans, ne sachant plus quoi faire, à Détroit, il prend le bus et descend à un arrêt au hasard, qui se trouve être devant une concession automobile...il rentre et supplie le manager de l'embaucher.

Ce dernier n'est pas très chaud, car le mois de janvier n'est pas le plus propice à la vente auto et il a peur que cela gêne les autres vendeurs (le vendeur n'est parfois pas partageur...). Joe le convainc tout de même de le recruter en lui certifiant qu'il apportera ses propres contacts, et qu'il a juste besoin d'un petit bureau dans le fond de la concession et d'un téléphone. Sous ces conditions, le manager accepte de le recruter.

Le premier jour, Joe attrape le bottin téléphonique et appelle des personnes au hasard...il y passe toute sa journée mais il se rend vite compte que ce n'est pas la bonne solution...Heureusement, en fin de journée, un prospect entre dans la concession, le seul et dernier vendeur est déjà occupé, Joe s'en charge et fait sa toute première vente.

Le deuxième mois, il comptabilise 18 voitures et à sa grande stupéfaction, le directeur de la concession le licencie car ses techniques de vente sont jugées trop agressives. En réalité, certains vendeurs de la concession se sont plaints !

Il n'a pas trop de difficulté à trouver un emploi de vendeur dans un autre établissement automobile de Detroit, la concession Merollis Chevrolet à Eastpointe, qui existe toujours. Ce n'est pas la plus prestigieuse mais c'est là qu'il réalisera tous ses records :

- Le plus grand nombre de véhicules neufs vendus en un mois : 174 voitures
- Le plus grand nombre de véhicules neufs vendus en 1 année : 1425 voitures soit plus que le total des ventes de la plupart des concessionnaires du pays



- Le plus grand nombre de véhicules neufs vendus sur une carrière de 15 ans : 13001 voitures

Mais alors, quel est son secret ?

En assistant à un enterrement, il remarque que des cartes de remerciement sont distribuées. Il demande au prêtre le nombre et apprend qu'il y en a environ 250 par enterrement (Nous sommes aux Etats-Unis...). Il fait le même constat pour un mariage, 250 personnes pour le marié et 250 pour la mariée. Il en tire la conclusion suivante: une personne connaît directement 250 personnes. Si je perds le business avec cette personne, je perds 250 clients potentiels. Si je fais affaire avec elle, je peux atteindre 250 prospects supplémentaires. Il comprend alors la notion essentielle du réseau... Bien entendu, à l'heure d'internet aujourd'hui, ce chiffre est très largement supérieur !

Chaque mois, il fait donc parvenir une carte personnalisée à tous ses clients à l'occasion de Thanksgiving, d'Halloween ou d'une fête. Toutes les occasions sont bonnes. Au début, il s'occupe de l'écriture des messages et de l'envoi des cartes lui-même. Ensuite, face à l'ampleur de la tâche, il délègue cette relation commerciale à deux employés à temps plein qu'il finance avec ses propres deniers. Vers la fin de sa carrière, il envoie 13 000 cartes chaque mois !

Dans ses messages, il n'aborde presque jamais la vente et les voitures. Il les oriente sur une relation personnalisée avec son client. Il connaît tout de lui et fait partie de la famille ! A chaque contact client, Joe note consciencieusement les noms des enfants, leurs hobbies et leurs dates d'anniversaire. Il s'intéresse à son client avec l'écoute et le charisme qui vont avec. Et dès que ce dernier a besoin d'acheter une voiture ou de recommander un vendeur... il pense à Joe... Normal, c'est la famille !

Une semaine après chaque vente, Joe appelle son client et lui demande si tout se passe bien. Si tel est le cas, Joe lui demande de le recommander. Si quelque chose ne va pas, il résout le problème et demande ensuite une recommandation.

Il ne vend pas une voiture qui ne convient pas. Il répond vraiment aux besoins de ses clients. C'est le roi de la « phrase découverte »

Il ne perd pas de temps à discuter avec ses collègues vendeurs devant la machine à café... il n'a pas le temps, il cherche des nouveaux clients. Il préfère soigner sa relation avec les mécaniciens de la concession. Tous les 3èmes mercredi du mois, il les invite au restaurant du coin. Résultat: les mécanos adorent Joe. Et s'il faut abandonner une voiture pour se consacrer à une voiture d'un des clients de Joe pour une urgence, ils le font sans rechigner !

Joe met un point d'honneur à ce que tout le monde sache ce qu'il fait et il ne perd aucune occasion de réseauter ! Convaincu par son produit, il est un exemple de disponibilité !

Joe Girard a écrit un livre que tous les commerciaux connaissent : "*How to sell anything to anybody*". Dans ce livre sont divulgués plusieurs secrets. En voici quelques-uns :

- Traitez toujours avec respect un client : il a travaillé pour obtenir l'argent qu'il va vous donner.
- Laissez de côté vos problèmes personnels.
- Vous devez faire tout ce que vous pouvez pour en savoir le plus possible sur votre client.



- Montrez à votre client que vous l'aimez et faites attention à lui.
- Vos clients doivent toujours se souvenir de vous : soyez imaginatif.
- Plus vous rencontrerez de prospects, plus vous vendrez...même si vous n'améliorez pas vos méthodes de vente !

Enfin, rappelez-vous, Joe Girard s'est fait licencier par son premier employeur. En bon rancunier, pendant ses 12 années de ventes record, Joe a envoyé une copie de sa déclaration d'impôt à ce dernier avec ce petit mot « Vous avez viré la mauvaise personne ! »

Source : Alteem