



La prise de contact dans un entretien commercial : la règle des « 4×20 » et des « 4A »

Comment réussir sa prise de contact en entretien commercial ?

« Vous n'aurez jamais une seconde chance de faire une première bonne impression » - Gustav White

Qui peut dire qu'il n'a jamais eu le sentiment d'avoir raté un rendez-vous ? Ça nous est arrivé, à tous, au moins une fois, peut-être deux... entretien d'embauche, négociation commerciale avec un client, prospection fournisseur, même combat !

Et pourtant, il existe des méthodes, des techniques qui nous permettent de franchir l'obstacle de ce premier contact, essentiel pour construire une relation saine. C'est l'art de la **prise de contact**.

Tout d'abord, il est important de rappeler les sources d'impact du premier contact :

- le langage du **corps** représente **55%** de la communication,
- le ton de la **voix** : **38%**
- et l'impact des **mots** seulement **7%**.

Vous ne pouvez donc pas vous contenter d'apprendre un argumentaire commercial et de le réciter comme un robot. Vous devez vivre votre entretien **et en être le moteur**.

La phase de démarrage, ou l'introduction, conditionne la suite de l'entretien et la confiance que le client/prospect acceptera de vous accorder. Car ainsi fonctionne votre interlocuteur : sa confiance augmentera au fil de l'échange mais il lui faut **une base solide au départ...** Comment faire alors ? Eh bien, appropriiez-vous les concepts suivants et appliquez-les !

Le premier qui vous est présenté est celui des **4×20**.

Prise de contact en entretien commercial : la règle des 4×20.

La règle de 4×20 est simple, la voici :

- **Les 20 premiers pas** : adoptez une attitude sûre. Ni arrogante, ni incertaine. Juste **sûre**.
- **Les 20 premiers centimètres** : entrez en relation, par votre sourire et votre regard franc, direct.
- **Les 20 premiers mots** : présentez-vous, une phrase concise mais précise.
- **Les 20 premières secondes** : c'est le temps du ressenti de votre interlocuteur, en 20 secondes il se forge déjà une opinion.

La première impression se base donc sur un temps très court : 20 secondes. Autant dire qu'il vaut mieux être préparé !

Et pour ce faire, n'hésitez pas à vous appuyer sur le deuxième concept, celui des **4A**.

La règle des 4A.

Les 4A sont les suivants :

- A pour **Apparence** : soignez votre tenue, professionnelle, élégante, adaptée à votre cible.
- A pour **Attitude** : voix et corps sont vecteurs de communication bien plus que les mots que vous prononcerez. Votre corps parle, votre voix module des tonalités qui inspireront confiance (cf les sources d'impact mentionnées en introduction).
- A pour **Accroche** : préparez votre présentation comme si vous étiez dans un ascenseur (2 minutes maximum), c'est la technique dite de l'« **Elevator Pitch** » : votre interlocuteur doit avoir envie d'en savoir plus. Axez votre présentation sur la mise en valeur de votre offre et sur la plus-value qu'il peut en retirer.
- A pour **Accord** : il s'agit là de la théorie de l'engagement : rechercher un premier accord, une première adhésion facilite l'obtention d'un **OUI** lors du déroulé de l'entretien. Cet accord participe à la montée en confiance de votre interlocuteur face à ce que vous lui proposerez par la suite.

Ces 2 rappels, les **4×20** et les **4A**, sont des fondements de l'échange commercial, des outils qui vont vous permettre de **rentrer en relation** avec votre prospect/client. Vous saurez le rassurer si vous faites preuve de solidité, de confiance en votre entreprise, en votre offre et en vous-même.

Mais surtout n'oubliez pas de rester vous-même. Le naturel, la spontanéité sont des vecteurs de confiance qui rassurent le client bien plus que tous les discours entendus et font la différence entre vous et vos concurrents.

Le climat de confiance réciproque favorise un engagement de part et d'autre et vous permet d'aborder plus sereinement la phase d'argumentation commerciale...

Continuez la lecture :

- **Les 10 règles d'or de la négociation commerciale**
- **11 excellentes techniques de conclusion d'entretien de vente**

- **Comment pitcher efficacement**

Des outils Excel pour créer et gérer votre entreprise.

Voici des outils Excel gratuits qui pourraient vous être très utiles :

- un modèle de **plan financier** Excel (prévisionnel comptable facile) : **cliquez ici**,
- un **facturier** permettant d'établir devis et factures : **cliquez ici**,
- un **livre de recettes**, **obligatoire pour les auto-entrepreneurs** : **cliquez ici**,
- un **modèle de suivi de trésorerie** : **cliquez ici**.

Créez votre entreprise directement en ligne.

WikiCréa a sélectionné **Legalstart** pour vos formalités de création d'entreprise en ligne. **Pourquoi Legalstart ?** Tout simplement parce qu'il s'agit de l'offre la plus complète et la moins chère du marché. **Cliquez ici pour en savoir plus et débiter vos démarches en ligne.**