

Kim Schott, Américaine, est expert global en relations clients. Depuis douze ans, elle coache des dirigeants de multinationales et de PME pour les aider à booster leurs ventes. Ses conseils en exclusivité pour *L'Entreprise*.

« **S**avez-vous que votre état d'esprit influence vos capacités à conquérir des clients en grand nombre ? Il est surprenant de constater que de nombreux entrepreneurs et consultants indépendants sont victimes d'un ennemi sournois : leur état d'esprit, qui les empêche d'appréhender clairement les événements. Leur monde est confus parce que leurs pensées sont focalisées sur leurs manquements et leurs limites. Pourtant, il vous faut une bonne dose de confiance en vous et une totale maîtrise de vos produits ou services. Si vous vous laissez intimider par vos clients, ils auront du mal à croire que travailler avec vous va résoudre leurs problèmes. Ils risquent de s'interroger sur vos capacités et de continuer à chercher des solutions par ailleurs... ce qui ne vous apportera que de la colère ou du ressentiment. Cette énergie négative sera alors malencontreusement redirigée contre vos clients ou vos proches, ce qui ne pourra que générer de nouveaux problèmes. Voici ce que j'ai découvert dans la plupart des pays où les étudiants des plus prestigieuses universités, par milliers, cherchent à débiter leur vie professionnelle : ils ne trouvent ni travail ni clients. Pourquoi ? Parce que ces individus sont effrayés par leur environnement. Autrefois, chacun était reconnu et estimé pour ce qu'il savait. Les entreprises se battaient pour tenter d'attirer les diplômés des meilleures universités. Aujourd'hui, la donne a changé : votre succès dépend de la façon dont vous êtes perçu. Alors, comment êtes-vous perçu par vos clients ? Etes-vous perçu comme un individu sûr de lui ? Capable de travailler dans un environnement multiculturel ? Nos clients se préparent constamment aux

N'ayez pas peur de vos clients !

changements. Ils anticipent ces changements et s'y adaptent plutôt qu'ils ne les subissent. En devenant leaders, ils font l'expérience que :

- les clients régionaux veulent travailler avec des individus sûrs d'eux-mêmes ;
 - les clients d'origine ethnique veulent travailler avec quelqu'un qui leur apportera une vraie expertise sur un sujet ;
 - les clients globaux recherchent des gens capables de s'engager sur des résultats.
- Tous les clients recherchent finalement, sans l'exprimer, à être dirigés.

Dès lors, vous ne pouvez pas vous permettre de présenter timidement votre offre. Vous devez avoir une confiance absolue en vous-même. Non seulement vous devez l'avoir, mais surtout vous devez la faire ressentir, de façon que votre prospect croie à vos capacités.

Votre métier n'est pas de vendre. Votre métier est de développer un haut niveau de confiance et d'instaurer des relations franches qui pousseront votre prospect à rechercher votre aide plutôt que de continuer à essayer de gérer seul sa situation. La façon d'y arriver est de prouver la maîtrise parfaite de votre produit ou service et de démontrer votre capacité à lui apporter des résultats. Et tout cela dépend de votre état d'esprit.

Par conséquent, conduisez-vous en leader et parlez avec assurance dès le premier contact. C'est une règle simple, mais je vous assure que vous commencerez à attirer plus de clients. Ça marche ! » ■

Kim Schott dirige le cabinet Schott Cultural Consulting. Elle est l'auteur de *The Keys to Client Communication System*, une méthode pour aider les petites sociétés à accroître leur clientèle de façon significative.

