



altaïs - Tout pour la [gestion.com](https://gestion.com)

Intelligence conversationnelle

La clé pour améliorer la  
performance de votre  
équipe de vente

Dans l'environnement commercial hautement concurrentiel d'aujourd'hui, les équipes de vente sont le moteur de la réussite de toute organisation. L'équipe de vente est chargée de générer des revenus et de stimuler la croissance. Cependant, **les équipes de vente sont souvent confrontées à des difficultés pour atteindre** leurs objectifs, telles que le manque d'informations, le faible engagement des prospects et les faibles taux de conversion.

Heureusement, il existe de nombreux outils technologiques et des stratégies de **vente conçues pour aider les entreprises à relever ces défis. En se concentrant** sur l'amélioration des interactions avec leurs prospects, les équipes de vente **peuvent considérablement augmenter leurs taux de conversion. En fait, grâce à** une bonne interaction avec les clients, 86 % des entreprises ont transformé des clients ponctuels en clients à long terme.

Dans cet ebook, nous allons explorer ce qu'est l'intelligence conversationnelle et comment l'utiliser comme stratégie de vente pour améliorer les performances de votre équipe commerciale.

<b>1</b>	<b>Qu'est-ce que l'intelligence conversationnelle ?</b>	4
<b>2</b>	<b>Comment l'intelligence conversationnelle va augmenter le taux de conversion de votre équipe commerciale</b>	5
<b>3</b>	<b>Les 5 piliers de l'intelligence conversationnelle</b>	6
<b>4</b>	<b>Comment améliorer l'intelligence conversationnelle de vos équipes ?</b>	9
<b>5</b>	<b>Obtenir un outil d'intelligence conversationnelle alimenté par l'IA pour votre équipe de vente</b>	10





# 1 Qu'est-ce que l'intelligence conversationnelle ?

L'intelligence conversationnelle est la capacité à mieux se connecter avec les **prospects grâce à des conversations productives, significatives et efficaces.**

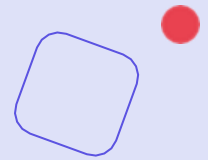
Dans le contexte de la vente, l'intelligence conversationnelle aide les équipes à **communiquer efficacement avec les prospects en comprenant les émotions** sous-jacentes et en adaptant leur style de communication en conséquence.

Il est intéressant de noter qu'il existe des outils pilotés par l'IA qui collectent **et analysent les données historiques des conversations afin que les** entreprises et leurs équipes de vente puissent accéder à des informations qui leur permettront d'améliorer leur discours et leur stratégie de vente. Ces données collectées peuvent aider à prendre des décisions plus intelligentes et à améliorer les interactions de votre équipe de vente avec les clients.

**Voyons comment la connaissance de l'intelligence conversationnelle de votre équipe de vente peut vous aider à améliorer considérablement votre marge bénéficiaire.**

# 2

## Comment l'intelligence conversationnelle augmente le taux de conversion de votre équipe commerciale ?



Les conversations intelligentes sont essentielles pour aider les équipes de vente à atteindre leurs objectifs et à conclure des affaires. Les meilleurs taux de réussite sont souvent le résultat de l'appréciation qu'une personne porte sur les commerciaux avec lesquels elle interagit, parfois même plus que sur le produit lui-même. Une étude a révélé que 54 % des acheteurs déclarent que le lien et la relation qu'ils ont avec le commercial **influencent leur décision d'achat**.

Les équipes commerciales s'appuient fortement sur la communication pour renforcer les relations avec leurs clients potentiels, comprendre leurs besoins et conclure des affaires.

Selon une étude, **71%** des acheteurs déclarent que l'interaction avec un commercial qui fait preuve d'une profonde compréhension de leurs préoccupations et de leurs besoins

**professionnels a une grande influence sur leurs décisions d'achat. Voici comment**

l'amélioration de l'intelligence conversationnelle de votre équipe peut contribuer à augmenter les ventes :

### Instaurer la confiance

Les commerciaux doivent instaurer un climat de confiance avec leurs clients afin d'établir des relations durables. Selon une enquête, 83 % des responsables commerciaux estiment qu'il est important d'instaurer la confiance avant et après une vente. En comprenant le sentiment du client à l'autre bout du fil, un commercial peut créer un environnement dans lequel les clients se sentent à l'aise pour partager leurs besoins et leurs préoccupations.

### Comprendre les besoins des clients

Les commerciaux doivent comprendre les besoins de leurs clients potentiels afin de leur proposer des solutions personnalisées qui répondent à leurs exigences. En posant des questions pertinentes, les équipes commerciales peuvent comprendre les interrogations des clients, résoudre les problèmes de vente ou d'expérience client et développer des stratégies de vente et de relation client en conséquence. Les études montrent que les commerciaux les plus performants comprennent les besoins du client 2,5 fois plus souvent que les commerciaux moyens.

### Communiquer la valeur

Les commerciaux doivent communiquer la valeur de leurs produits ou services aux prospects, un facteur primordial qui influence 60 % des acheteurs. De bonnes aptitudes à la conversation peuvent aider les commerciaux à articuler les avantages de leurs produits ou services d'une manière qui trouve un écho auprès des clients. En recueillant des informations sur les préférences et les désirs des clients potentiels, les équipes commerciales peuvent aider les entreprises à personnaliser leurs offres de produits et de services.

L'amélioration des compétences de votre équipe de vente en matière de conversation peut avoir un impact significatif sur la réussite de votre entreprise. Pour stimuler la croissance du chiffre d'affaires, fournissez à votre équipe commerciale les compétences et les outils essentiels pour améliorer l'efficacité et l'efficience.



# 3 Les 5 piliers de l'intelligence conversationnelle

Les 5 piliers de l'intelligence conversationnelle sont un ensemble de principes et de pratiques qui peuvent aider les individus et les organisations à améliorer la qualité de leurs conversations et de leurs relations en aidant les commerciaux à se concentrer sur ce qu'il faut dire et comment le dire.

Les cinq piliers sont les suivants :

## 1. Conscience de la situation

La taille unique ne convient pas à tout le monde. Votre équipe de vente doit être consciente de la situation, c'est-à-dire du contexte, du moment, du lieu et des autres circonstances susceptibles d'influer sur la conversation.

Les équipes de vente doivent adapter le contexte d'une conversation pour la rendre plus efficace. Pour ce faire, elles peuvent notamment s'abstenir d'appeler pendant les périodes de forte activité, comme les fêtes, choisir le meilleur jour de la semaine et la meilleure heure de la journée, et attendre un certain temps après l'action du prospect avant de reprendre contact avec lui. Par exemple, éviter d'appeler les prospects les lundis et vendredis peut aider les commerciaux à trouver des prospects au moment où ils sont le plus susceptibles d'acheter.

La conscience de la situation nous permet d'adapter notre style et notre approche de la communication aux besoins de la situation et d'éviter les malentendus ou les conflits potentiels. En cultivant la connaissance des situations, les équipes de vente peuvent devenir des communicateurs plus efficaces, établir des relations plus solides avec les prospects et créer des conversations plus productives en vue d'une vente.

## 2. Curiosité

La curiosité consiste à poser des questions pour comprendre les pensées, les sentiments et les points de vue des prospects et découvrir ce qui est vraiment important pour eux. La curiosité aide les équipes de vente à en savoir plus sur le prospect, ses besoins et ses expériences, ce qui peut favoriser une meilleure compréhension et aider les équipes à personnaliser leur communication avec le prospect.

La curiosité consiste à rester à l'écoute de ce qui est dit et à manifester un véritable intérêt pour les raisons de ce qui est dit plutôt que de rejeter l'information ou d'être en désaccord avec elle. Lorsque les équipes de vente font preuve de curiosité, elles montrent également qu'elles accordent de l'importance aux idées et aux opinions du prospect, ce qui rend ce dernier plus enclin à faire confiance à votre marque et à s'y sentir lié.

### CONSEIL

un outil d'intelligence conversationnelle peut vous aider, vous et vos équipes, à identifier ce qui est vraiment important pour votre prospect afin d'exploiter ses motivations profondes et d'augmenter les chances de closing.

### 3. Écoute réflexive

L'écoute réflexive consiste à écouter activement le prospect pour comprendre son point de vue, ses sentiments et ses besoins, plutôt que d'écouter pour avoir le dernier mot. Elle nécessite d'être pleinement présent, de poser des questions ouvertes et de faire preuve d'empathie et de respect.

L'écoute réflexive est essentielle pour une communication efficace afin d'éviter les malentendus et de s'assurer que le prospect se sent entendu et compris. L'écoute réflexive aide les équipes de vente à favoriser une conversation plus ouverte et plus collaborative, ce qui permet d'obtenir de meilleurs résultats en matière de vente et de renforcer les relations avec les prospects.

Contrairement à ce que pensent la plupart des gens, les commerciaux devraient écouter plus qu'ils ne parlent. Une étude analysant plus de 519 000 appels de vente a révélé que les commerciaux les plus performants ont un rapport parole/écoute de 46:54, ce qui signifie qu'ils parlent moins (46 % du temps) et écoutent davantage (les 54 % restants).



### 4. Empathie

L'achat est une expérience émotionnelle et seul un commercial capable d'empathie avec les préoccupations du prospect peut vendre efficacement. L'empathie consiste à comprendre les sentiments du prospect et à s'y référer au cours d'une conversation. C'est la capacité d'être présent pour ce qui se passe réellement pour la personne et permet au prospect de percevoir son propre environnement et d'envisager votre produit d'une nouvelle manière.

Faire preuve d'empathie à l'égard d'un prospect signifie créer un environnement sûr et favorable qui encourage une communication ouverte et répondre de manière appropriée à ses besoins. Les équipes de vente devraient se concentrer sur les émotions du prospect pour mieux interagir avec lui. En prêtant attention à ces détails, on augmente les chances de conversion et, au final, le chiffre d'affaires global.

#### CONSEIL

un outil d'intelligence conversationnelle peut vous aider, vous et les membres de votre équipe, à mesurer et à analyser efficacement leurs capacités d'écoute.

#### CONSEIL

un outil d'intelligence conversationnelle peut vous aider, vous et vos équipes, à mesurer les sentiments de vos prospects afin d'interagir avec eux de manière plus intelligente.

## 5. Conscience de soi

Les émotions jouent un rôle essentiel dans la décision d'acheter ou non, et les émotions sont contagieuses. Prendre conscience de votre état émotionnel et de celui de vos prospects peut vous aider à mieux communiquer. Il s'agit d'être attentif à nos pensées et à nos comportements au cours d'une conversation.

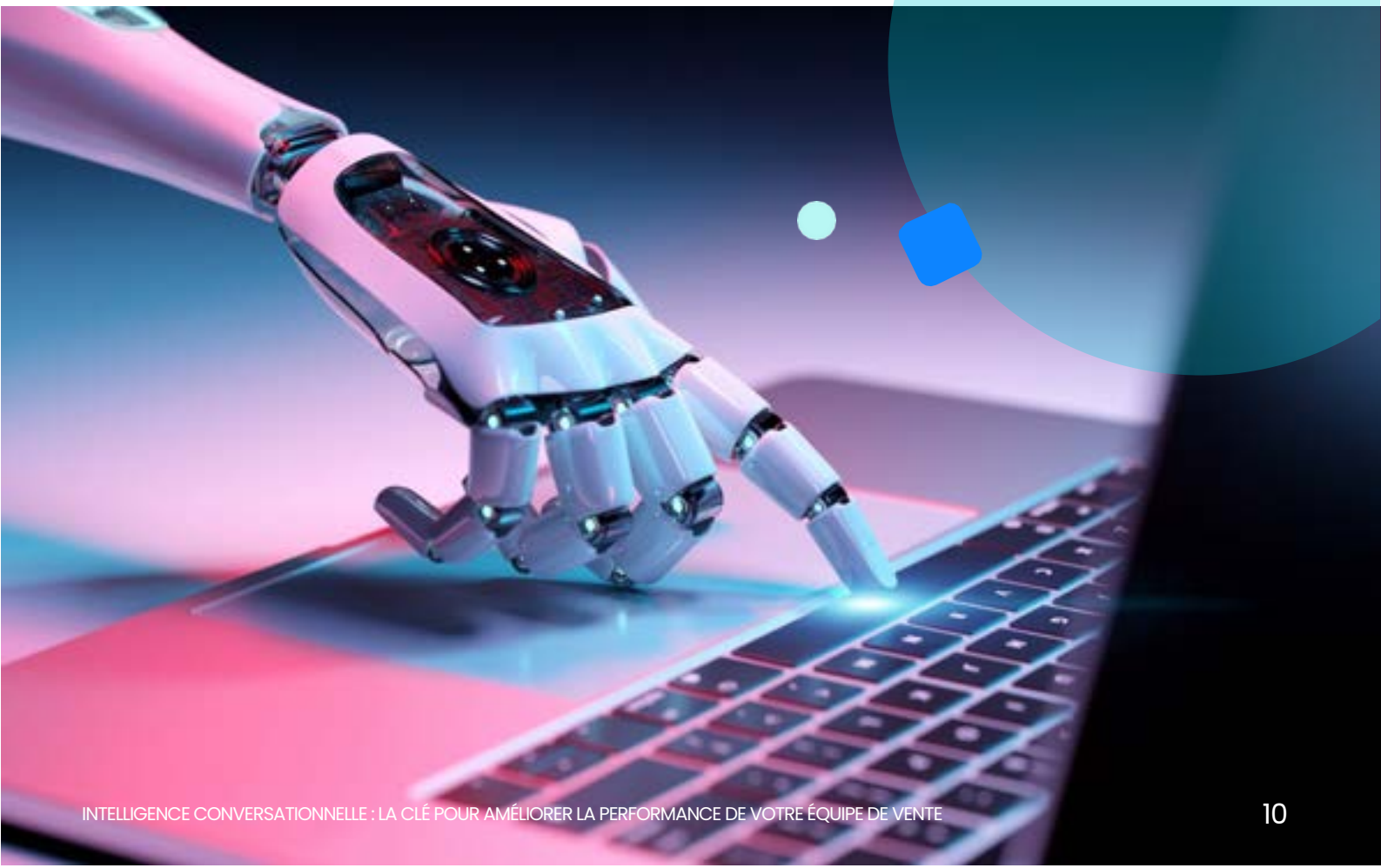
La conscience de soi permet également au commercial d'identifier les préjugés, les hypothèses et les zones d'ombre qui peuvent affecter les résultats de la vente. La conscience de soi est essentielle pour développer l'intelligence conversationnelle, car elle aide les commerciaux à éviter que leurs états d'âme et leurs opinions personnelles ne fassent obstacle aux besoins des clients potentiels.



### CONSEIL

un outil d'intelligence conversationnelle peut vous aider, vous et vos équipes, à mesurer l'émotion et le sentiment d'un prospect. Les **responsables peuvent également identifier** si un agent ne répond pas régulièrement de manière positive aux prospects et comprendre quand il a besoin d'une pause.

**Ces cinq piliers sont essentiels au développement de l'intelligence conversationnelle, à l'acquisition de solides compétences en matière de communication avec vos prospects et à l'obtention de meilleurs résultats commerciaux.**





# 4 Comment améliorer l'intelligence conversationnelle de vos équipes

L'amélioration de l'intelligence conversationnelle au sein de votre équipe de vente nécessite un effort délibéré et cohérent ainsi qu'une approche stratégique. Un outil d'intelligence conversationnelle vous aide, vous et votre **équipe de vente, à identifier ce dont ils doivent parler et comment ils doivent le faire pour augmenter la conversion. Voici quelques conseils et stratégies** pratiques pour améliorer l'intelligence conversationnelle de votre équipe :



## Renforcer l'autonomie

Donnez à votre équipe commerciale les outils dont elle a besoin pour suivre ses propres performances en matière d'intelligence conversationnelle et améliorer la façon dont elle interagit avec les prospects.

- Fournir à votre équipe de vente une transcription historique des appels précédents avec un prospect afin qu'elle connaisse le contexte
- Tirer parti de l'IA pour aider les commerciaux à identifier les thèmes et sujets spécifiques qui sont importants pour le prospect
- S'appuyer sur un outil de transcription des appels pour que les équipes de vente puissent se concentrer sur le prospect plutôt que d'avoir à prendre et à lire des notes
- Accédez aux indicateurs de performance de l'intelligence conversationnelle afin que les membres de l'équipe puissent suivre leurs performances et leurs interactions avec les prospects



## Entraîner

Améliorez vos méthodes de formation pour améliorer la communication de votre équipe de vente avec les prospects et augmenter le taux de conversion.

- Organiser des ateliers sur la communication efficace, tels que l'écoute active, l'empathie et l'établissement de rapports
- Tirez parti de l'IA pour identifier les meilleurs angles et arguments de vente pour former vos commerciaux
- Utiliser des exemples d'appels de vente réels des meilleures conversations de vente pour former les nouveaux membres



## Contrôler

En accédant aux appels de vos agents commerciaux et à leurs indicateurs clés de performance en matière d'intelligence conversationnelle, vous pouvez :

- Identifier les personnes les plus performantes
- Fournir davantage de formation aux personnes qui en ont besoin
- Découvrez les attentes les plus profondes de vos prospects

# 5

## Un outil d'intelligence conversationnelle alimenté par l'IA pour votre équipe de vente

L'intelligence conversationnelle vous permet de recueillir facilement des informations approfondies sur les prospects en déterminant l'intention, le sentiment et la signification des interactions enregistrées. En étudiant ces observations, vos équipes de vente peuvent détecter des modèles et améliorer leur approche.

### En fin de compte, les outils d'intelligence

conversationnelle comme  **empower**

vous permettent, à vous et à votre équipe de vente, de :

#### Contrôler l'efficacité des entretiens de vente

Avec transcription de tous les appels et identification automatique des sujets abordés

#### Gagner du temps après chaque appel téléphonique

Avec des notes d'appel, des résumés et des tags

#### Accélérer le développement des compétences

Grâce à l'analyse des sentiments et à des conseils personnalisés pour chaque commercial

#### Mieux comprendre vos prospects

Avec l'identification instantanée des sujets les plus importants pour vos prospects

L'utilisation d'une plateforme d'intelligence conversationnelle comme



aidera les équipes de vente à mieux communiquer avec les prospects, à **conclure plus d'affaires et, en fin de compte, à générer plus** de revenus pour leurs organisation.



Tout-pour-la-gestion votre intégrateur Ringover

Plus d'information, contactez un expert :

01.73.02.46.41

[www.tout-pour-la-gestion.com](http://www.tout-pour-la-gestion.com)

4 Pl. Louis Armand, 75012 Paris