

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting



« PARLEZ MOI DE VOUS ! »

*L'art de la
conversation,
clé d'une
expérience
client réussie*

Masterclass by

CONSTANCE COLOMBIER



The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass

« BONJOUR, »

*Depuis plus de 10 ans,
j'ai le privilège
d'accompagner de
très belles Maisons de
luxe et d'artisanat
dans la formation de
leurs équipes.*

*Depuis l'enfance
j'aime et je pratique la
conversation
grâce aux
enseignements d'une
grand-mère, épouse
d'ambassadeur et
rompue à ce bel
exercice.*



The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass

« AUJOURD'HUI »

j'aimerais vous parler des origines de cet art subtil et si utile avant de vous en livrer quelques secrets pour réussir vos conversations avec vos clients.

Vous voyez ce siège singulier, il en est pour moi la parfaite illustration ! Laissez-moi vous raconter son histoire.

C'est en conversant avec le cuivre à travers différentes réalisations de design qu'elle imagine une « cellule » composée de plusieurs pièces de mobiliers tubulaires reliés les uns aux autres. Une confession sans concessions ou encore une conversation avec passion, c'est l'envie que cet objet inspire à l'artiste et c'est pour cette raison qu'il est devenu l'emblème de son atelier.

**On l'appelle
« confident » ou
« confidente »
ou encore
« toi et moi »**

*Tombé en désuétude aujourd'hui, il faisait fureur sous le Second Empire qui voit éclore une bourgeoisie naissante qui s'enrichit et se meuble et qui va développer une autre manière de vivre et de recevoir, tournée vers les conversations utiles, comme futiles. Ainsi voit le jour cette assise propice aux causeries, ici détournée par une jeune artiste de talent, **Juliette de Ferluc.***



Juliette de Ferluc, créatrice du fauteuil
« Conversation » - 2014.

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass



L'ART DE LA CONVERSATION

*est un pur produit de
la culture française.
Dès le XVIIème et
jusqu'à la
Révolution, les
« Salonniers », des
femmes cultivées
comme Ninon de
Lenclos ou Mme de
Stael tiennent salon
et le tout Paris s'y
presse.*



*Cette pratique se
perpétuera au
XIXème avant de
s'éteindre tout à fait.
L'une des dernières
à avoir tenu salon
fut **Juliette Récamier**
dont l'hôtel situé à
quelques encablures
de mon bureau
réunit les plus
grandes célébrités
du monde politique,
littéraire et
artistique.*



The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass



*Madame de Sévigné,
pourtant reine du
style épistolaire, ne
disait-elle pas
d'ailleurs qu'une
heure de conversation
valait mieux que 50
lettres !*



*Une heure de
conversation
vaut mieux que
cinquante
lettres !*



The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass

« ALORS... »

À l'heure du numérique, des réseaux sociaux et de l'instantanéité, la conversation est-elle encore d'actualité ? Plus que jamais ! **Dans un monde devenu incroyablement connecté et pourtant si distant, la réciprocité et**

l'humanité deviennent une nécessité.

Penchons-nous un court instant sur son étymologie : le mot latin « *Conversatio* » vient de « *Conversor* » qui signifie originellement

« vivre avec »

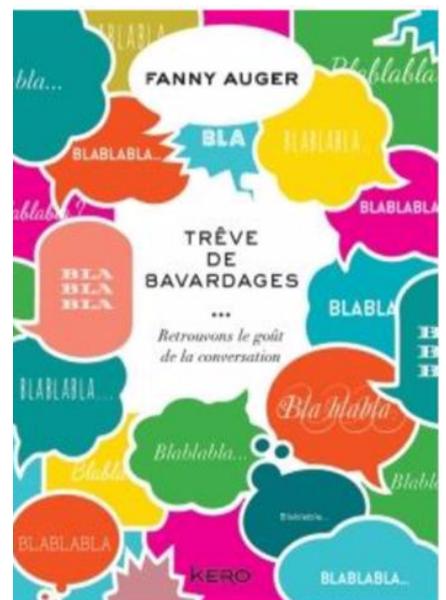
Non pas avec son

petit écran mais avec les autres.

Au fil du temps, le mot « *Converser* » est devenu synonyme de *Civilité* : *converser* ce n'est pas seulement parler avec les autres mais c'est avant tout, savoir vivre avec les autres !

Fanny Auger, Directrice de The School of Life, grande spécialiste du sujet et que j'ai eu la chance de rencontrer, dit ceci dans son livre « *Trêve de bavardages* », que je vous recommande :

« La conversation est une aventure : un voyage pour lequel nous partons léger, mais qui à l'arrivée, nous rend plus riches ».



The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass

« UN JEU... »

Vous comprenez maintenant à quel point la conversation, nécessaire à nos vies sociales, l'est aussi à notre relation avec nos clients. Elle en est même une des clés de voûte.

*Vous connaissez peut-être l'adage : « **parlez- moi d' moi, il n'y a que ça qui m'intéresse** ».*

Eh bien, je peux vous l'assurer, quelle que soit la culture de vos clients, ils apprécieront que vous leur parliez d'eux.

*Je me souviens d'un jour où la redoutée présidente, typiquement parisienne, ultra occupée, ultra pressée, d'une belle Maison de Maroquinerie, m'avait donné quelques minutes pour me présenter. Deux choix s'offraient à moi : le 1er, une présentation classique de mon cabinet et de ses prestations, le 2ème, **lui parler d'elle et d'elle seule.** C'est ce que je fis,*

une fois qu'elle eut raccroché d'avec sa fille, avec laquelle elle venait visiblement de se disputer, me faisant malgré elle participer à l'échange. Je démarrai donc la conversation sur les difficultés de la communication avec les adolescents. Un peu surprise au début, elle finit par me confier ses soucis de mère, puis m'invita à déjeuner et l'affaire fut dans le sac, sans jeu de mots !

The
Wind Rose

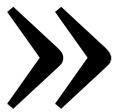


Luxury Retail Consulting

Masterclass

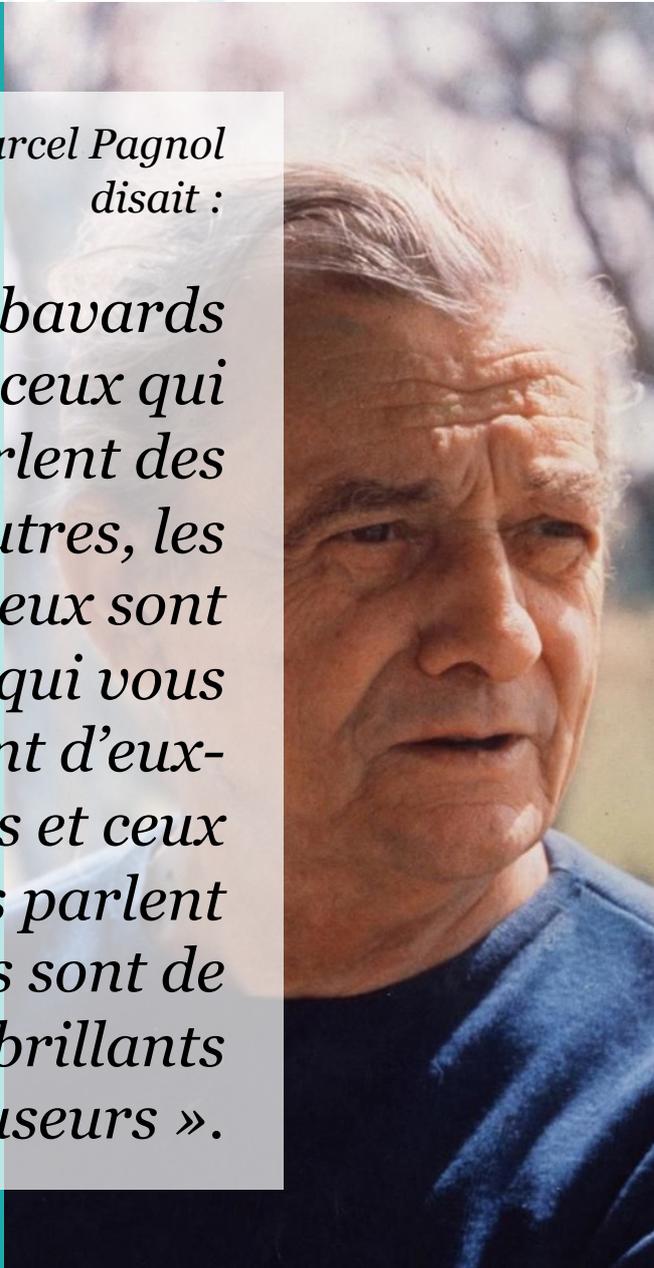


... DE SEDUCTION



*Marcel Pagnol
disait :*

*« les bavards
sont ceux qui
parlent des
autres, les
ennuyeux sont
ceux qui vous
parlent d'eux-
mêmes et ceux
qui vous parlent
de vous sont de
brillants
causeurs ».*



*La conversation est
un jeu de séduction,
ne nous le cachons
pas. Sa pratique suit
le même schéma que
le jeu amoureux. Dès
les premières
secondes d'une
rencontre, qu'elle
soit personnelle ou
professionnelle, dès
ce moment qui fait
parfois peur car il
nous faut briser la
glace, **le secret,**
**c'est de parler de
lui à son
interlocuteur.***

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass

« PARLER... »

Alors, parlez peu ou pas de vous-même et surtout ne parlez pas de ce que vous cherchez à vendre, non ! Intéressez-vous à vos clients, complimentez les, bien-sûr sans tomber dans la flatterie.

Comment commencer ? Eh bien questionnez-les sur leur pays d'origine, la longueur de leur séjour en France, la composition de leur famille, leur lieu de résidence, le nom de l'hôtel où ils sont descendus, leurs passions, leurs hobbies, les marques qu'ils aiment porter, intéressez-vous à leur chat et demandez-leur son nom!

Faites preuve d'intelligence émotionnelle et d'entregent avec votre interlocuteur :

écoutez le avec curiosité, humanité, empathie, sans jamais vous départir de votre sourire ni de votre disponibilité.

Essayez de ne pas suivre votre propre agenda dans les questions que vous posez à votre client mais accompagnez sa logique à lui. Laissez-vous surprendre, laissez-le vous emmener là où il en a envie. Vous en découvrirez tant sur lui que la vente sera la simple conséquence de cette conversation et deviendra un jeu d'enfant !

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass

« UN JOUR, »

lors d'une formation sur ce thème que j'animais pour une très belle Maison joaillière, une personne m'a confié son secret : lorsque le ou la cliente prend place devant vous et que c'est à vous qu'il revient de faire le 2ème pas, il faut tout simplement commencer par : « Parlez-moi de vous » ou bien « Dites-moi tout » ; cette formule très simple est magique, elle est comme une clé déverrouillant un coffre-fort.

Les clients, sous l'effet de cette bienveillante injonction, s'ouvrent, nous livrant leur désir et nous donnant accès à leurs rêves.



*Vous l'aurez compris : **la conversion d'un client dépend de la qualité de votre conversation.***

Un bon vendeur a de bonnes réponses, alors qu'un grand vendeur, lui, a de grandes questions. Centrer la conversation sur le client et non sur le produit, voilà la clé d'une expérience client mémorable.

The
Wind Rose

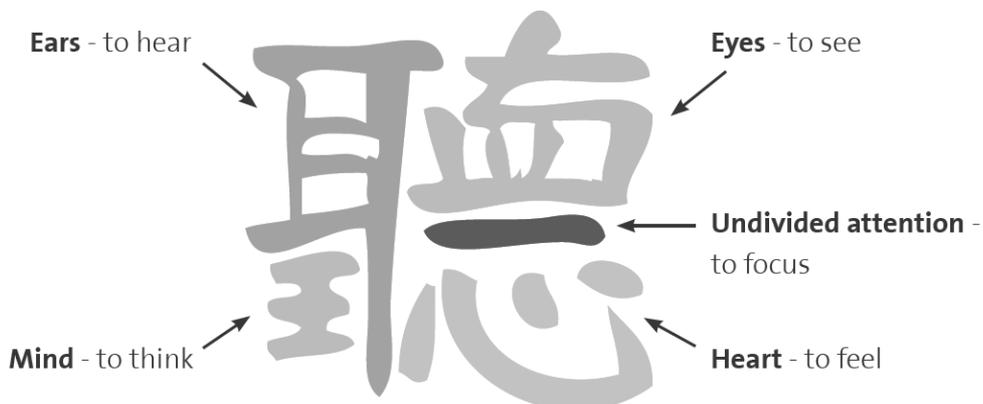


Luxury Retail Consulting

Masterclass

« ECOUTER »

*La langue chinoise
est la seule au
monde à avoir
restitué dans un seul
mot, un seul
idéogramme tout ce
que l'on doit faire
pour bien écouter.
Vous devez utiliser à
la fois vos oreilles,
vos yeux, votre
esprit et votre cœur
et écouter votre
interlocuteur avec
une attention
exclusive.*



The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting

Masterclass

« EN CONCLUSION »

*souvenez-vous de ces
3 conditions pour
exceller dans l'art de
la conversation :*

- 1 LA CURIOSITÉ**
- 2 LE CENTRAGE
SUR L'AUTRE**
- 3 L'ECOUTE
ACTIVE**

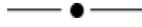
*Et surtout n'oubliez
pas de demander le
nom du chat !*

*A bientôt pour une
nouvelle master
class !*

The
Wind Rose



Luxury Retail Consulting



REFERENCES

•
La conversation - Influenca - Hors-Série 2013

•
Post LinkedIn de Tristan de Fommervault publié le 2 juin 2016 –
"Toute conversation authentique joue une fonction créatrice et transformatrice »

•
Conversation - How Talk Can Change Our Lives - Theodore Zeldin

•
Soul Trader - Rasheed Ogunlaru

•
Trêve de bavardages - Fanny Auger



Pour retrouver toutes nos

Masterclass

www.blog.thewindrose.fr

