

Etiquette de la foire en ligne

La règle générale:

“Faites une impression professionnelle!”

Vous êtes vendeur?

1 Connectez-vous à temps à la visioconférence et contrôlez si tout est présent.

1.1 Soyez préparé

Assurez-vous d'avoir immédiatement à portée de main le matériel de la foire. Ouvrez tous les programmes et fichiers (Trade Fair POS, webshop, promo) pour n'avoir qu'à cliquer dessus.

1.2 Vous connaissez les moyens de paiement?

Afin de conclure la vente correctement, il est important que vous connaissiez les options de paiement habituelles lors d'une foire. Pour éviter que le client n'utilise un mode de paiement qui ne vous est pas familier, vérifiez les possibilités bien à l'avance (voir FAQ).

1.3 Les derniers contrôles techniques

Prenez le temps de vérifier l'internet, le fonctionnement de la caméra et des écouteurs.

2 Recevez les clients respectueusement

Portez des vêtements professionnels et cadrez correctement la caméra
Le client est roi : recevez-le en tant que tel et utilisez vos meilleures compétences en matière de communication pour vous adresser à lui correctement et lui faire comprendre les choses clairement.

Le fait d'épingler un badge peut également apporter de la clarté.

3 Salles d'attente

Si quelqu'un peut se connecter (juste) avant l'heure de début, prévoyez une salle d'attente. Bien sûr, le temps d'attente doit être réduit au minimum, faire attendre quelqu'un n'est pas toujours idéal.

4 Focus sur le client, évitez des facteurs dérangeants

4.1 Face-à-face avec le client

Lorsque le client est en contact avec vous, l'intention n'est pas que d'autres personnes puissent entrer dans la même réunion ou salle. Une fois que vous avez fait entrer le client dans la réunion, vous passez à 100% en mode vente et traitez l'ensemble du contact avec le plus grand respect.

4.2 Bruits d'arrière-fond

Évitez les sons dérangeants. Les microphones peuvent être coupés ou non à l'entrée de chaque session. Si vous ne parlez pas, essayez de rester muet pour ne pas interrompre une transaction de vente.

Utilisez un casque si c'est possible, de sorte que tous les sons autour de vous soient étouffés et que vous puissiez continuer à entendre clairement le client.

4.3 Utilisez les Break-out Rooms / Salles de réunions séparées

En utilisant les salles de réunion/break-out rooms (ou des réunions séparées), vous avez toute l'attention du client dans cet espace. Portez ici toute votre attention sur le client et informez-le clairement sur la gamme de produits, les conditions, les promotions, etc.

Ne supposez pas dans cette phase que le client sait déjà à l'avance ce qu'il va acheter, alors écoutez ce que vous pouvez faire pour le client et établissez le contact.

4.4 Le chat peut aider à éclaircir

Afin d'éviter de mal comprendre le nom d'un client/d'une entreprise/un lien ... et de risquer des erreurs après, vous pouvez les (faire) noter dans le chat.

5 L'évaluation du client

Après sa visite, le client peut donner son évaluation de l'expérience. Après la foire vous pouvez télécharger la liste des visiteurs et des évaluations.

Ces infos peuvent être très utiles:

- Est-ce que les visiteurs ont apprécié leur visite ?
- Qui est passé? Avez-vous pu aider tout le monde ?

Vous êtes client?

1 Préparez-vous

1.1 Soyez préparé

Deux semaines avant la foire, vous pouvez demander la liste des exposants. Vérifiez quelles sont les entreprises que vous voulez absolument visiter et quand elles seront ouvertes. Planifiez vous-même votre visite à la foire pour qu'elle soit efficace.

1.2 Les derniers contrôles tec

Prenez le temps de vérifier l'internet, le fonctionnement de la caméra et des écouteurs.

2 Focus sur le vendeur, évitez des facteurs dérangeants

2.1 Bruits d'arrière-fond

Évitez les sons dérangeants. Les microphones peuvent être coupés ou non à l'entrée de chaque session. Si vous ne parlez pas, essayez de rester muet pour ne pas interrompre une transaction de vente.

Utilisez un casque si c'est possible, de sorte que tous les sons autour de vous soient étouffés et que vous puissiez continuer à entendre clairement le vendeur.

2.2 Break-out Rooms / Salles de réunions séparées

Pour que la conversation se déroule le mieux possible, vous serez souvent affecté à un vendeur particulier par l'intermédiaire de la réception.

En général, vous recevrez un message sur votre écran vous disant de vous rendre dans une autre salle.

Certaines entreprises placent également un nouveau lien dans la fenêtre de discussion pour une réunion séparée où vous pouvez parler en tête-à-tête avec un vendeur. Dans cette pièce séparée, laissez parler le vendeur et soyez ouvert à ce qu'il a à offrir !

2.3 Le chat peut aider à éclaircir

Afin d'éviter de mal comprendre le nom d'un client/d'une entreprise/un lien ... et de risquer des erreurs après, vous pouvez les noter dans le chat.

3 L'évaluation du client

Après la visite vous recevez l'invitation d'évaluer votre expérience. N'hésitez pas à le faire comme cela peut aider le vendeur à améliorer ces processus ou de fêter le succès !