MATTHEW POLLARD
et Derek Lewis

COMMENT VENDRE QUAND ON EST INTROVERTI

Traité pratique à l'usage des timides

diateino

COMMENT VENDRE QUAND ON EST INTROVERTI

Titre original anglais : *The Introvert's Edge*.

Publié pour la première fois par l'American Management Association.
Droits de traduction négociés auprès de Deanna Leah, HBG Productions, Chico CA (www.hbgproductions.com).

© 2018, Matthew Pollard et Rapid Growth LLC™.
© 2022, Diateino, une marque du groupe Guy Trédaniel, pour la traduction française.

ISBN : 978-2-35456-495-7

Traduit de l'anglais par Madeleine Le Jeune.

Tous droits réservés pour l'édition française.

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de récupération ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre, sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur.

www.diateino.com
contact@diateino.com
fr.linkedin.com/company/diateino
@diateino

MATTHEW POLLARD

COMMENT VENDRE QUAND ON EST INTROVERTI

Traité pratique à l'usage des timides

diateino

Ils ont aimé

« Ce livre changera les règles du jeu pour la personne introvertie qui déteste vendre ou qui s'imagine qu'elle est tout simplement incapable de vendre. Je vous assure : vous pouvez le faire ! »

— Neil Patel, auteur de *Hustle*, best-seller du *New York Times*, et cofondateur de Crazy Egg & Hello Bar

« Voici toutes les techniques de base dont vous avez besoin pour devenir un vendeur efficace ! S'il vous est arrivé de ressentir votre introversion comme un obstacle à votre réussite, ne vous inquiétez plus. Matthew Pollard vous montre exactement pourquoi c'est le contraire qui est vrai ! À vous tous, les introvertis qui désirez réussir dans la vente (ou dans tout autre domaine dominé par les extravertis), *Comment vendre quand on est introverti* de Matthew Pollard vous est destiné ! »

— Marshall Goldsmith, auteur du best-seller *What Got You Here Won't Get You There*

« Matthew a créé la référence absolue pour tous ceux qui répugnent à entrer dans le monde de la vente. Il a gagné la guerre avec son instinct, son courage, sa gentillesse et son honnêteté. Mais ce qui est génial, c'est qu'il vous guide pour faire la même chose. Plus qu'un livre sur la vente, c'est un livre d'information et d'inspiration. »

— Jeffrey Gitomer, auteur de *The Little Red Book of Selling*

« Ne lisez pas ce livre… si vous aimez les excuses. Je croyais que je ne savais pas vendre parce que “je suis un introverti”. Ce livre m’a appris que mon excuse était en fait un avantage. »

— Ryan Deiss, CEO, DigitalMarketer.com

« Les introvertis sont tout à fait équipés pour être d’excellents vendeurs ! Matthew Pollard nous le démontre et va bien au-delà, dans ce livre des plus fascinants. En partageant des exemples de cas percutants et un système de ventes clair, il offre aux introvertis une voie qui s’appuie sur leur capacité d’écoute et leur aptitude à la préparation pour gagner des ventes et influencer les gens. »

— Jennifer Kahnweiler, Ph.D. CSP, auteur des best-sellers *The Introverted Leader* et *Quiet Influence*

« Au fond de moi, je suis un introverti, je sais donc l’importance de systèmes fiables et flexibles qui s’appuient sur nos plus grandes qualités. Matthew Pollard a créé un processus qui fait appel à notre créativité, à notre empathie et à notre faculté d’analyse, cela afin d’entretenir une telle qualité de lien avec nos clients que nous leur offrirons des solutions répondant à leurs besoins. »

— Dr Ivan Misner, fondateur de BNI et auteur de *Truth or Delusion ? Busting Networking’s Biggest Myths*, best-seller du *New York Times*

« J’ai toujours prétendu que le vendeur doit avoir le contrôle de l’entretien de vente, tout en mettant les besoins du client au centre de la transaction. C’est exactement ce que fait le système de Matthew Pollard – et bien plus. Excellent, perspicace et inspirant. »

— Matthew Dixon, auteur de *The Challenger Sale* et *The Challenger Customer* (classés numéro un et numéro deux dans la liste des livres sur la vente les plus influents de tous les temps par HubSpot)

« Il est temps que le monde de la vente change. *Comment vendre quand on est introverti* transforme l’acte de vendre, qui jusqu’ici

signifiait malaise, échec et tension, en une conversation agréable et concluante. »

— Mark Roberge, maître de conférences à la Harvard Business School ; ancien CRO à HubSpot ; auteur du best-seller *The Sales Acceleration Formula*

« Les introvertis sont capables de METTRE LE FEU au monde. Dans *Comment vendre quand on est introverti*, Matthew Pollard vous montre comment faire. Introvertis, il est temps d'*enflammer* les clients. »

— John Lee Dumas, fondateur et animateur de *Entrepreneurs on Fire* (classé récemment parmi les cinq meilleurs podcasts pour entrepreneurs par *Entrepreneur*).

« Étant moi-même extraverti, le livre de Matthew m'a aidé à comprendre pourquoi certains de mes plus grands concurrents au cours de ma carrière de vendeur ont été des hommes tranquilles. »

— Erik Day, vice-président et directeur général GM North America Small Business @ Dell Technologies

« Enfin ! Un manuel de vente pour des gens qui préféreraient se couper un bras plutôt que de "chauffer une salle"… en d'autres termes, pour la majorité d'entre nous. Je gagne la plupart de mes revenus en essayant de me comporter comme un extraverti sur scène qui fait des discours. Quand je dois faire ce qui ressemble à de la vente, il ne me reste plus d'énergie. J'ai besoin d'un système de ventes qui ne repose pas sur une quelconque aptitude naturelle à charmer, papoter ou flatter. Ce système, il est dans *Comment vendre quand on est introverti*. »

— Paul Smith, auteur à succès de *Sell with a Story*

« Tout le monde sait que les introvertis ne savent pas très bien vendre. Faux ! *Comment vendre quand on est introverti* dévoile les

étapes nécessaires pour une vente réussie et cela dans un style aisé, accessible et compréhensible. À travers des histoires, ce livre va bien au-delà des tuyaux habituels que l'on donne pour apprendre à vendre ; il donne des éléments sur la façon dont les introvertis peuvent faire le saut et se lancer dans la vente. Découvrez ce livre et vous aurez des résultats immédiats. »

— John B. Molidor, Ph.D., président de la National Speakers Association et professeur en psychiatrie à la Michigan State University

« *Comment vendre quand on est introverti* est une excellente lecture, à la fois pour l'homme tranquille et pour celui qui l'est moins. Matthew Pollard démontre non seulement que le processus est plus efficace que la personnalité quand il s'agit de la vente, mais il jette les bases pour des lieux de travail où des gens de toutes personnalités peuvent s'épanouir. »

— Ed Frauenheim, directeur du département « Recherche et contenu » au Great Place to Work Institute

« Matthew Pollard sait vraiment de quoi il parle. Tout introverti qui a besoin de vendre une idée ou un produit a tout intérêt à lire ce livre et à suivre son processus simple et pratique. »

— Derek Lidow, professeur pour l'entreprenariat à Princeton et auteur de *Startup Leadership* et *Building on Bedrock*

« Alors qu'il était instructeur des Stratégies des ventes de notre compagnie (alors à ses débuts), Matthew a fait grimper nos ventes de centaines de milliers de dollars avec sa technique toute simple "racontez seulement une histoire". Il a transformé notre vendeur introverti le moins performant jusqu'à lui faire gagner le titre de Meilleur vendeur du trimestre. À présent, il diffuse cette formation de plusieurs semaines dans un livre agréable à lire. Il est destiné aux introvertis, mais il incorpore aussi les stratégies de vente de Matthew

qui ont fait leurs preuves. Je recommande fortement cet ouvrage, à la fois aux introvertis et aux extravertis, car il les aidera à améliorer leur productivité de vente. »

— Volney Campbell, coprésident et directeur à Colliers International, Austin

« Matt Pollard conteste certaines croyances établies selon lesquelles il faut un certain profil pour réussir dans la vente. J'apprécie la façon dont il entremêle histoires vécues et applications pratiques que des vendeurs jeunes ou expérimentés peuvent immédiatement utiliser ! C'est une lecture obligatoire pour quiconque déclare avec fierté que la vente est sa profession ! »

— Bob Perkins, fondateur et président de l'American Association of Inside Sales Professionals

« Matthew Pollard comprend les gens et comprend la vente. Non seulement *Comment vendre quand on est introverti* met fin au mythe selon lequel pour réussir dans la vente il faut être extraverti et parler haut et fort, mais il propose aussi une feuille de route efficace pour tous ceux d'entre nous qui veulent établir plus de confiance et de meilleurs rapports avec les acheteurs. Quant à moi, j'adore ce livre. Je le recommande fortement à tous ceux qui sont dans la vente et pas seulement aux vendeurs plus timides ! »

— Mike Weinberg, auteur des best-sellers AMACOM *Sales Management. Simplified* et *New Sales. Simplified*

« Avertissement : j'ai commencé à lire le livre de Matt avec scepticisme. (Les introvertis font les meilleurs vendeurs ? Vous rigolez !) Arrivé à la page 6, j'étais curieux, à la page 16, j'étais captivé, à la page 30, M. Pollard avait fait un nouveau converti et acquis un fan inconditionnel. *Comment vendre quand on est introverti* n'est pas une quelconque formation, ce n'est pas un "pep-talk" enthousiaste, ce n'est pas une poignée d'idées intéressantes. C'est du solide.

L'approche de Matt, c'est de l'or. Pas seulement de l'or pour la vente, mais de l'or, point final. »

— John David Mann, coauteur de *The Red Circle*, best-seller du *New York Times*, et du classique *The Go-Giver*

« Plus nous en apprenons sur l'introversion, plus nous sommes à même de tirer parti de ses forces. *Comment vendre quand on est introverti*, un bel ajout à la collection de conseils aux introvertis, propose un plan concret, clairement défini, pour aider les introvertis qui n'arrivent pas à réussir dans la vente. »

— Sophia Dembling, auteur de *The Introvert's Way* et *Introverts in Love*

« Les bons P.-D.G. sont comme tout groupe humain : en particulier, certains sont introvertis, certains sont extravertis. Ce livre démontre non seulement que les introvertis peuvent être de bons vendeurs, mais il vous donne aussi, pas à pas, des outils pour réellement devenir des as de la vente. »

— Jason Cohen, fondateur et CTO de WP Engine

« C'est de loin le meilleur livre sur la vente que j'ai jamais lu. Matthew nous enseigne comment l'entretien du vendeur agressif, avec son approche du ça passe ou ça casse pour forcer la vente, peut se transformer en performance d'acteur… un peu comme au théâtre. Extrêmement utile pour nous les introvertis, c'est aussi une lecture obligatoire pour quiconque sait qu'il doit apprendre à vendre, mais pense qu'il n'est pas équipé pour ça. »

— Brian Smith, fondateur d'UGG et auteur de *The Birth of a Brand*

« Ce livre merveilleux vous montre comment vendre de façon chaleureuse, avec confiance et sincérité, pour aider votre client à prendre la meilleure décision pour lui, sans pression, ce qui sème les graines d'une relation à long terme. »

— Brian Tracy, conférencier motivateur et auteur de *The Psychology of Selling*

« Matthew met en pratique ce qu'il prêche : en mettant un nom là où ça fait mal et en partageant des histoires de réussites inspirantes, il nous vend l'idée que les introvertis peuvent vendre ! Son schéma met le processus plus important que la personnalité, ce qui est bien doux aux oreilles de l'entrepreneur introverti. J'adore la façon dont il détaille clairement sa méthode déjà éprouvée. Que vous ne preniez que des parties de son système ou que vous l'adoptiez dans sa totalité, soyez prêt à vivre vos processus de vente avec plus d'aisance et de fluidité ! »

— Beth L. Buelow, auteure de *The Introvert Entrepreneur* et animatrice du podcast du même nom

« J'adore voir quelqu'un aborder la vente de façon différente ! Dans *Comment vendre quand on est introverti*, Matthew Pollard offre un tout nouveau regard sur la vente traditionnelle et sur la vente authentique. Matthew a réussi à faire évoluer des stratégies éprouvées en un système qui donne des résultats prévisibles. Incroyable ! »

— Tom Hopkins, auteur de *How to Master the Art of Selling* et *When Buyers Say No*

« Toute personne qui pense que vendre n'est pas fait pour elle "parce qu'elle est introvertie" devrait lire ce livre. Depuis trop longtemps, les introvertis ont cru que leur personnalité faisait d'eux des vendeurs inefficaces, ou qu'ils avaient des excuses pour ne pas apprendre ou maîtriser les outils nécessaires. Ce livre donne énormément de preuves du contraire. La vente n'est qu'un processus, comme tout autre chose, qui peut être appris et perfectionné – et les

introvertis sont, de par leur nature, particulièrement équipés pour réussir dans la vente. »

— Jordan Harbinger, cofondateur et animateur du podcast *The Art of Charm* (classé par *Forbes* parmi l'un des meilleurs cinquante initiateurs de relation au monde)

« Avec de nombreux conseils tout simples et quantité d'histoires mémorables, Matthew démontre clairement que n'importe qui peut réussir dans la vente – même les personnes introverties et timides. Ouvrez ce livre pour découvrir comment créer un processus de vente qui travaillera pour votre entreprise, qui grandira avec vous et, ce qui est le plus important, reflétera votre authenticité. »

— Tony Vlahos, directeur général du marketing, ExecuNet

« Je suis conférencier professionnel et écrivain depuis plus de quarante ans, j'ai été admis au Sales & Marketing Hall of Fame (temple de la renommée en marketing et ventes) et pourtant je me tourne vers mon jeune mentor, Matthew Pollard, pour m'aider à continuer de réussir. Cet homme remarquable a découvert une approche révolutionnaire pour résoudre les défis commerciaux habituels. Laissez-le vous guider à travers des exemples du monde réel avec lesquels vous pouvez vous identifier et apprendre. Lisez ce livre maintenant… afin que demain votre réussite en soit facilitée. »

— Jim Cathcart, fondateur de cathcart.com et auteur de *The Self-Motivation Handbook*, *Relationship Selling* et *The Acorn Principle*

« Depuis trop longtemps, les guides de vente mettent l'accent sur des techniques de ventes agressives. Matthew enseigne, pas à pas, un système simple et rassurant pour tous ceux qui ne veulent pas vendre… mais ont besoin de conserver leur entreprise. »

— Julie Fedele, directeur général à Bupa, Australie et Nouvelle-Zélande

« Matthew souligne clairement qu'être introverti n'est pas une excuse – c'est un avantage ! Introvertis, réjouissez-vous ! Ce livre offre un système clair, pratique et éprouvé qui vous donne plus de confiance en vous pour conclure plus de ventes que vous n'auriez jamais cru possible. »

— Gerhard Gschwandtner, fondateur et éditeur du magazine *Selling Power*

« Un vendeur ou un chef de petite entreprise réussit dans les ventes quand il écoute, entend, instaure la confiance et défend les intérêts de son client. Ce livre fait un travail magnifique en définissant tous les éléments clés qu'une personne introvertie ou extravertie doit faire pour conclure une vente et, ce qui est plus important, pour rendre un client heureux. »

— Resa Kierstein, vice-présidente du développement à SCOR

« L'un des meilleurs livres sur le processus et la technique de vente que j'ai jamais lus. Dynamisés par ce processus de vente, les introvertis vont engranger des résultats magnifiques, quels que soient leurs domaines, rangs ou produits. Tous les chefs d'entreprise et toutes les équipes des ventes devraient lire ce livre. »

— Justin McCullough, vice-président de National Small Business E-Commerce à Capital One

« Depuis longtemps, la façon bien particulière dont Matthew considère la vente et comment les introvertis peuvent en maîtriser le processus nous manquait. Un ajout bienvenu dans l'enseignement de l'art de la vente, avec des conseils et des stratégies révolutionnaires. Depuis trop longtemps, les introvertis sont stigmatisés par le fait qu'ils ne peuvent réussir dans ce monde d'extravertis. C'est une agréable surprise de voir quelqu'un remettre en question ce mythe, non seulement à partir de la recherche, mais à partir de réelles preuves et mises en pratique. »

— Marco Rasi, fondateur et directeur exécutif manager de Il Commerciale -The Salesman © et fondateur des Best Sales Blogger Awards

« Des informations ciblées et pertinentes, des conseils pratiques prodigués par un leader d'industrie incontesté. Une mine d'astuces, d'histoires à raconter et une formation issue de l'expérience qui va révolutionner votre approche de la vente et littéralement transformer votre entreprise. »

— Brig. General (R) John E. Michel, C-Suite Leader, conférencier TED, auteur de best-sellers et expert international reconnu en Positive Organizational Performance

« Si vous êtes un chef d'entreprise introverti, vous avez besoin de ce livre. La vente est l'élément vital de votre entreprise et vous pouvez y réussir brillamment même en étant introverti – si vous lisez ce livre ! »

— Jaime Masters, fondateur et animateur de *Eventual Millionaire* (récemment classé par *Inc.* parmi le top trois des podcasts pour entrepreneurs)

« Matthew analyse les combats auxquels les introvertis comme moi sont confrontés lorsqu'ils veulent vendre. Il nous montre comment exceller dans un domaine que l'on a toujours cru réservé exclusivement aux extravertis. Je mets déjà en pratique ses leçons avec de vrais résultats et je vais me servir de ce livre comme référence. Bonne lecture et bonnes ventes. »

— Scott Healy, partenaire, directeur commercial à Oracle

« Dans la nouvelle économie, la vente agressive ne fonctionne plus. Écouter l'autre, enlever les pelures d'oignon qui entourent les profondes plaies qu'il faut guérir, savoir comment aider à s'améliorer, voilà les nouvelles compétences nécessaires que les introvertis maîtrisent instinctivement. Matthew Pollard vous enseigne un processus qui fonctionne vraiment et que l'on peut reproduire. »

— Rob Stone, directeur national de la stratégie de partenariat, Xero Australia

« Depuis trop longtemps, les introvertis ont été désavantagés dans le monde des affaires. Mais plus maintenant ! *Comment vendre quand on est introverti* vous montre comment exploiter vos talents innés pour réussir dans la vente et propulser votre carrière à un niveau supérieur. »

— Dorie Clark, auteur de *Stand Out* and *Entrepreneurial You* et professeur adjoint à Duke University's Fuqua School of Business

« La plupart des freelances comme moi choisissent de lancer leur propre entreprise afin de faire ce que nous aimons, selon nos propres conditions. Nous ne pensons jamais à la vente… jusqu'à ce que nous n'en fassions aucune. Il est vital pour nous d'apprendre ce qu'offre le système de Matthew – un processus clair, rassurant, qui en fait ne ressemble pas du tout à de la vente. »

— Emily Leach, fondatrice de la Freelance Conference (reconnue par *USA Today* comme la conférence #1 pour les freelances en 2017)

« Ce livre renferme les secrets de l'art de la vente. Matthew Pollard fait disparaître les idées préconçues qui entourent la vente et son issue incertaine, pour la transformer en un processus structuré qui donne des résultats. Si vous êtes introverti et pensez que la vente est quelque chose de difficile, vous allez changer d'avis. Matthew vous montre que vendre n'est pas seulement utiliser son charme ou forcer une conclusion favorable. C'est une lecture approfondie et indispensable pour quiconque est dans la vente ou désire vendre. »

— Frazer Neo Macken, vice-président des communications, Electrolux Asia Pacific

« Ce livre est fabuleux. Il donne des conseils pratiques, étape par étape, pour transformer des introvertis en meilleurs vendeurs. Une lecture incontournable pour quiconque veut s'améliorer dans la vente. »

— Nick Hilton, directeur de Strategic Growth and Alliances à NAB / MLC Advice Partnerships

« J'encourage mes étudiants à tirer des leçons des expériences des autres puis à les adapter à leur propre usage. *Comment vendre quand on est introverti* de Matthew Pollard livre ces expériences avec brio et donne un processus de vente que les introvertis – ou quiconque – peuvent adapter et suivre immédiatement. Pollard montre aux introvertis qu'eux aussi peuvent être des vendeurs exceptionnels. Je recommande fortement ce livre à la fois pour les étudiants en commerce et pour les chefs d'entreprise qui veulent améliorer leurs compétences de vente. »

— Harlan Beverly, Ph.D., maître de conférences à la McCombs School of Business et sous-directeur de Texas Venture Labs, UT Austin

« Une lecture obligatoire pour quiconque désire améliorer ses compétences de vente – mais le livre va aussi bien au-delà de cela ! Matthew Pollard révolutionne la façon dont traditionnellement, nous, les introvertis, considérons la vente. Ce n'est plus la lourde épreuve que l'on doit traverser à l'aveugle tout en espérant farouchement que tout se passe au mieux. C'est un processus prévisible et fiable que l'on peut apprendre et améliorer et qui vous servira, vous et votre entreprise. »

— Verne Harnish, fondateur de ScaleUpU et auteur de *Scaling Up* (Rockefeller Habits 2.0)

Sommaire

Ils ont aimé 5
Avant-propos 21

Quand les introvertis échouent à la vente 25
Le problème avec les introvertis 28
Ce qui arrive si on ne vend pas 33
Le mythe du vendeur 36
Frapper à quatre-vingt-treize portes 39
Il doit y avoir une meilleure façon de procéder 43
Alex devient une force de vente 47
7 étapes pour vendre quand on est introverti 51

1. Préparer le terrain
(CONFIANCE ET PROGRAMME) 61
La puissance de l'indifférence
vs. les signes du désespoir 66
Le système plus important que la vente 70
L'importance de la confiance 73
Établir rapidement la relation 76
Établir rapidement votre crédibilité 81
Pas d'intentions cachées 86
Montrez-leur le script 88
Ne laissez pas vos clients conduire vos machines 90

2. Devenir chercheur d'or
(POSEZ DES QUESTIONS EXPLORATOIRES) 93
Trouver là où ça saigne 96
Écouter, non pas pour répondre, mais pour comprendre 101
Trouver le schéma dans les questions 104
Poser les bonnes questions 107
Amener des étrangers à s'ouvrir à vous 111

3. S'adresser à la bonne personne
(QUALIFICATION) 115
Passer le gardien 120
Ne perdez pas votre temps 121
Être gentil avec la secrétaire 123
Pourquoi ceci est l'étape 3 ? 124
Les gens adorent se qualifier 126

4. Ne vendez pas – racontez
(VENDRE EN RACONTANT DES HISTOIRES) 129
Incruster la solution dans une histoire 135
La science du conteur d'histoires 137
Créer votre première histoire 140

5. N'argumentez pas – précisez
(FAIRE FACE AUX OBJECTIONS) 145
Contourner les objections 152
Ne vous vendez pas comme vendeur 155

6. Prenez leur température
(ESSAI DE CONCLUSION) 157
Un orteil dans l'eau 161
La double contrainte 163

7. Demander sans demander (ASSUMER VOTRE VENTE) 167
Comment gérer la question du prix 173
Ne traitez pas la vente comme du verre 177
Trouvez un moyen, pas une excuse 182

Perfectionner le processus 185
Faites une évaluation sincère de vous-même 190
Une chose à la fois 192

L'avantage de l'introverti dans la vie réelle 193
Le fantôme du business d'autrefois 195
Ce que j'ai donc fait 201
Ce que je fais à présent 203
Pourquoi s'en donner la peine ? 214

Maîtrise 215
Tout le monde aime les options 220
Se préparer à diversifier 221
N'abandonnez pas les rênes de votre entreprise 225
Quand la vente et le marketing travaillent à l'unisson 227
L'avantage de l'introverti 234

Remerciements 237
Références et lectures recommandées 239
À propos de l'auteur 241
Le cercle privé des vendeurs introvertis 245

Avant-propos

Je déteste le réseautage – c'est répugnant et manipulateur. C'est plutôt ironique puisque je suis classée parmi les plus grands réseauteurs du monde par *Forbes*, *Fast Company* et *Bloomberg*, entre autres. Mais je ne crois pas que ce que je fais soit du réseautage. Je me considère plutôt comme un « connecteur ». J'adore présenter l'une à l'autre deux personnes qui ont besoin de se connaître. Sitôt que je rencontre une personne, je commence à me demander comment ce qu'elle fait pourrait aider quelqu'un que je connais. Pour moi, je ne fais que connecter deux personnes dans l'intention de servir leurs buts stratégiques.

Ce qui me réjouit particulièrement, c'est de rencontrer des génies qui s'ignorent. Pour une raison ou une autre, des gens extrêmement doués – qu'ils soient techniciens, créateurs, inventeurs, penseurs – sont les derniers à reconnaître leur talent. J'adore aider ces gens à élaborer leur argumentaire pour convaincre les investisseurs, j'aime les guider tout au long du processus, les voir obtenir ce dont ils ont réellement besoin et être témoin du succès que l'on obtient quand on découvre sa propre magie. J'aime aider les gens à faire la promotion d'eux-mêmes.

De nouveau, cela est ironique, car je déteste faire « ma propre promotion ».

Bien qu'ayant grandi dans une petite ville de campagne de 300 habitants, dans l'Idaho, j'étais restée incroyablement

timide. J'étais si introvertie au lycée, une vraie inadaptée genre le héros du film *Napoleon Dynamite*, que j'étais victime de harcèlement.

Attirer l'attention sur moi, c'était quelque chose que je ne faisais jamais.

J'ai été directrice générale d'excellentes compagnies publiques et privées, mais quand je me suis mise à mon compte dans les affaires, je me suis retrouvée désavantagée. Je savais faire la promotion de toute personne et de toute chose, excepté de moi-même.

Tout comme le réseautage, « la vente » était un truc repoussant et manipulateur que pratiquaient les vendeurs de voitures d'occasion et les présentateurs d'infopublicités de fin de soirée. Je ne me vendais pas et je ne voulais pas me vendre. Je pensais que si j'étais quelqu'un d'intelligent et de gentil, qui aidait réellement les gens, je serais payée en retour.

Comme j'étais naïve !

Je voulais que ma croyance s'avère être la vérité, mais je me racontais des histoires. Après le succès de mon livre : *How to Be a Power Connector* (*Comment devenir un connecteur puissant*) – l'un des dix meilleurs livres cités par *Inc.* en 2014, j'ai commencé à recevoir demande après demande pour donner des conférences. J'étais nouvelle dans le monde des conférenciers professionnels et donc je me suis vraiment fait sous-évaluer, sous-payer et j'étais surchargée de travail. Quand quelqu'un me demandait mes tarifs, mon esprit se figeait, puis je donnais ce que je croyais être une grosse somme (ce qui n'était pas le cas) pour « juste » parler pendant 45 minutes.

Mes clients appréciaient ce que je faisais. Ils m'aimaient bien et c'était réciproque. Mais quelle que soit la quantité d'aide que j'apportais, mon compte en banque ne semblait jamais en égaler la valeur.

Un jour, je suis tombée par hasard sur un article qui expliquait comment conclure une vente en douceur. C'était l'un des meilleurs articles que j'avais jamais lus sur la façon de négocier une vente avec sincérité. L'auteur : Matthew Pollard.

En lisant d'autres articles de Matthew et après lui avoir parlé en personne, j'ai senti que je pouvais lui faire confiance. J'avais devant moi un vendeur professionnel qui n'essayait pas de m'embobiner pour me vendre… eh bien, n'importe quoi. Il ne voulait pas se servir des gens, il ne voulait pas les décevoir.

Il voulait sincèrement les aider. Il faisait des affaires de la façon dont j'aimais faire des affaires – centré sur comment connecter les gens avec ce dont ils ont réellement besoin.

Matthew remettait en question mes convictions profondes sur la vente. Par exemple, ce que je considérais comme une conférence de 45 minutes, j'aurais dû le voir comme le travail suivant : des journées de préparation pour créer ou adapter un discours approprié au public, au moins deux jours de voyage et les coûts nécessaires lorsqu'on travaille en déplacement avec de nouveaux clients. Ce qui ne prenait même pas en compte la valeur des idées et de l'expérience que je partageais dans la conférence elle-même ou dans des discussions en tête-à-tête avec des participants ensuite.

Pas étonnant que personne ne voulait de mes services – j'étais trop bon marché !

Étant introvertie, qui plus est une femme à qui on avait toujours dit de mettre les autres avant soi, instinctivement je reculais devant la question : « Combien demandez-vous ? » J'étais là, ancienne directrice de multiples compagnies, et je ne savais pas répondre avec assurance à une question de base sur mon propre business.

Matthew suggérait une phrase qui pour moi a tout changé.

Au lieu d'attendre que l'on me parle de prix, je le devançais

en posant cette question : « Quand vous avez pensé à me contacter pour parler à votre événement, je suis sûre que vous avez pensé à combien travailler avec moi vous coûterait. Quel genre de budget aviez-vous en tête ? »

Je pouvais sentir que l'énergie de la conversation changeait. Au lieu que ce soit à moi de donner timidement mon tarif, tout d'un coup, ils essayaient de prouver qu'ils avaient le budget pour travailler avec moi.

Je commençais à entendre des réponses du genre :

« J'imagine que vous ne me rendrez pas la monnaie sur X dollars. »

« Nous ne pouvons pas dépasser un budget de Y dollars. »

« Je sais que vous demandez plus que ça, mais j'espérais que vous accepteriez d'intervenir pour Z dollars. »

Les prix qu'ils citaient étaient trois à quatre fois plus élevés que ceux que j'avais demandés auparavant. Mais le mieux, c'est que je ne sentais pas que j'abusais. Je ne sentais pas que je les trompais. Je ne sentais pas comme si j'avais dépouillé ces gens de leur argent. J'avoue que cela validait mon travail.

Barbara Jordan a écrit : « Si vous voulez jouer le jeu correctement, vous feriez mieux d'en connaître toutes les règles. » J'étais dans le jeu, j'aidais tout le monde à gagner… sauf moi. Matthew m'a montré les règles que je n'avais pas vues. J'ai appris à vendre mes compétences tout en me sentant aussi sincère, vraie et utile que je l'étais avant de lire cet article… sauf que maintenant j'ai le sentiment de gagner moi aussi.

Bref, le système de vente de Matthew a rassemblé et transmis tous les éléments pour créer mon entreprise de rêve. Faites confiance à son processus et voyez ce qu'il peut faire pour vous.

— Judy Robinett, auteur de *How to be a Power Connector* (*Comment devenir un connecteur puissant*)