

Voici 10 conseils pratiques qui vous permettront d'axer vos présentations davantage sur le client

Votre relation avec le client constitue une sorte d'investissement. Tout contact avec les clients doit être une occasion d'améliorer vos relations d'affaires et de faire la différence pour votre entreprise. Lors des présentations à un auditoire de clients ou de clients potentiels, assurez-vous de leur donner de l'information qu'ils peuvent vraiment utiliser. La meilleure façon d'y parvenir est de bien connaître votre auditoire et de personnaliser le contenu de votre présentation de manière à le rendre particulièrement significatif pour les participants. Voici comment s'y prendre.



1 Placez-vous dans la peau du client

Commencez par oublier ce qui vous tient à cœur. Pensez plutôt à ce que veut le client. Quels sont les produits et services que vous offrez et qui peuvent aider les clients à relever leurs défis, à régler leurs problèmes les plus urgents ou à atteindre leurs objectifs?

2 Personnalisez votre présentation

Évitez de répéter intégralement chaque fois la même présentation. Il est vrai qu'il vous faudra plus de temps pour en adapter le contenu à chaque auditoire, mais plus votre présentation sera faite sur mesure, meilleures seront vos chances de rejoindre votre auditoire et d'établir une relation avec lui. Pensez à ajouter une diapositive de bienvenue ou d'introduction avec le nom des gens que vous allez rencontrer, la date, le nom de leur entreprise (au besoin) et tout autre renseignement pertinent.

3 Précisez votre engagement

Le travail de chacun est important, mais vous devez préciser votre engagement à l'égard du vôtre — et de l'entreprise que vous représentez. Informez-en brièvement vos clients en leur faisant bien comprendre que vous croyez en ce que vous faites et que vous êtes fier de représenter votre entreprise. Le fait que vos motivations soient bien comprises ne peut que renforcer votre relation avec les clients.

4 La simplicité avant tout

Le contenu de vos diapositives doit être bref et succinct. Même les titres doivent constituer une valeur ajoutée. Il est généralement recommandé d'utiliser jusqu'à six puces, chacune suivie d'au plus six mots. Vous pourrez définir les détails lors des échanges de vues et dans la documentation à distribuer.

Voici 10 conseils pratiques qui vous permettront d'axer vos présentations davantage sur le client.

5 Partagez vos expériences

Le fait de partager les expériences passées est un excellent moyen de créer des liens avec les clients et de mieux les comprendre. Au lieu de vous limiter à présenter les faits, ajoutez de la vie à votre présentation en racontant comment vos produits ou services ont permis de régler les problèmes des clients. Ce sera encore mieux si vous êtes en mesure d'insérer des photos ou des citations de clients.

6 Mettez en scène les gens

Des photos de vos produits ou services sont certainement utiles, mais elles auront beaucoup plus d'effet si on y voit aussi les clients en train de les utiliser. Un visage a toujours un impact visuel important. Il attire automatiquement l'attention et incite les clients à se voir eux-mêmes en train d'utiliser vos produits ou services.

7 Mettez la marque en évidence

Ne manquez pas de mettre en évidence les éléments de marque de votre entreprise dans votre présentation. Il est facile de personnaliser un gabarit PowerPoint® en y ajoutant le logo, les polices de caractères et les couleurs de votre entreprise. Assurez-vous également que les illustrations ou les éléments graphiques que vous ajoutez viennent renforcer l'impact de la marque.

Le site <http://www.office.xerox.com/small-business-templates/powerpoint/frca.html> vous donnera accès à plus de 53 gabarits PowerPoint que vous pourrez personnaliser en les adaptant à votre présentation.

8 Mesures tactiques et promotions

Pour la fin de votre présentation, assurez-vous que toutes les coordonnées nécessaires figurent sur la dernière diapositive. En plus de votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone, il pourrait être utile d'y indiquer vos heures d'affaires, votre ou vos sites Web ou d'autres renseignements pertinents. S'il y a une promotion en cours ou que vous offrez un autre stimulant tel qu'une consultation gratuite ou une estimation, ne manquez pas de mettre ces éléments en évidence. N'oubliez pas de mentionner la date d'expiration, le cas échéant.

9 Distribuez de la documentation couleur

Informez d'entrée de jeu les participants qu'une copie de la présentation sera à leur disposition, mais attendez la fin de la présentation avant de leur remettre. Cette façon de faire éliminera la tentation pour chaque participant d'aller voir à l'avance le contenu de la présentation, tout en leur permettant de disposer d'un document de référence pour la suite. Imprimez les pages de commentaires PowerPoint de manière à inclure le « script » de votre présentation. Imprimez vos documents en couleur. La couleur contribue à faire la différence pour votre entreprise, à améliorer votre image de marque et à favoriser la mémorisation du contenu. De nombreux présentateurs impriment également des transparents comme sauvegarde, advenant des difficultés techniques avec le matériel de présentation.

10 Réservez du temps pour les questions

Établir une liste des questions éventuelles que les clients pourraient vous poser avant la présentation. Vous serez ainsi mieux préparé à fournir des réponses satisfaisantes. Ne manquez pas non plus de demander aux clients de faire part de leurs suggestions qui pourraient améliorer votre présentation. Vous obtiendrez ainsi une rétroaction utile grâce à laquelle votre prochaine présentation pourra être encore mieux adaptée à son auditoire et plus pertinente.



Conseils pratiques relatif au contenu affiché à l'écran

- Mettre à profit l'impact des titres
- Pas plus de 6 puces par diapositive
- Pas plus de 6 mots par puce
- Utiliser des éléments graphiques pour renforcer le message

Autres documents/sites relatifs aux présentations :

Choses à faire et à éviter lors des présentations

Conseils utiles relatifs à la structure et à la conception des présentations, à la couleur, à la typographie et aux éléments graphiques.

<http://www.office.xerox.com/small-business-templates/powerpoint/frca.html>

Modèles PowerPoint

Plus de cinquante modèles prêts à l'emploi, à télécharger gratuitement :

<http://www.office.xerox.com/small-business-templates/powerpoint/frca.html>

