

## 8.19 La narration dans la vente - Storytelling

### Brève description

Les décisions d'achat ne sont pas prises uniquement par le cerveau.

Même pour les achats importants comme un camion, un appartement, un système informatique ou un aménagement intérieur, l'instinct fait souvent pencher la balance.

Une bonne histoire suscite des émotions et les narrations illustrent les faits de manière à ce qu'ils soient mieux compris et mémorisés plus longtemps.

Les histoires utilisées de manière ciblée éveillent l'imagination des personnes intéressées :

- Une cliente s'imagine déjà avec le nouveau produit chez elle ou ressent ce que cela va être de l'utiliser.
- Plus l'auditeur s'identifie au héros de l'histoire, plus les émotions entrent en jeu.

### Façon de procéder

Quelques exemples d'histoires d'entreprises

#### Histoires d'entreprises

Depuis sa création, chaque entreprise a connu de nombreuses phases de défi, de plaisir, d'intérêt, de destin, de joie, de tristesse, de succès, etc. Il est possible de raconter des histoires à partir de chacune d'entre elles. Les brochures d'image, sites Internet et entretiens de vente gagnent ainsi énormément en intérêt et en force de persuasion, créant un sentiment de proximité, de sympathie et d'humanité.

#### Histoires d'entrepreneurs

Les histoires d'entrepreneurs (pionniers, explorateurs, intrépides, artistes) peuvent également impressionner. Elles éveillent la curiosité des gens pour en savoir plus sur l'entreprise et ses produits.

#### Histoires de produits

Les récits sur la fabrication des produits ou leur utilisation dans des lieux et à des moments exceptionnels génèrent de la curiosité, des émotions et donc un lien plus étroit avec les clients.

« Les histoires que nous cherchons, trouvons et racontons sont la clé des émotions de nos interlocuteurs. Et ce qui est associé à des sentiments gagne en importance, est mieux mémorisé et plus rapidement compris. Et finalement : acheté. Une bonne histoire ne doit pas nécessairement être réelle, mais elle doit correspondre à l'entreprise et peut par exemple comporter des aspects tels que des héros, des conflits, de la chance, etc. C'est ainsi que vous vous assurerez le succès de vos ventes grâce à la narration dans la vente. »

### Éléments d'une bonne narration

#### Passion

Les meilleures conditions pour une bonne narration sont un départ difficile et la passion.

#### En bas de l'échelle

Les obstacles qu'il a fallu surmonter sur le chemin du succès sont volontiers entendus, car les gens peuvent facilement se projeter dans de telles histoires. Beaucoup s'y retrouvent eux-mêmes (brillante carrière ayant débuté par un poste de plongeur).

#### Mise en œuvre fructueuse

Qu'est-ce qui a finalement conduit au succès ? Qu'est-ce qui a fait la différence ? Et où le client peut-il se reconnaître ?