

ATERNO : UNE NOUVELLE ASTUCE POUR VENDRE ?

ATERNO, société alsacienne est connue pour ses radiateurs électriques. Elle utilise les canaux publicitaires habituels : insertions dans les magazines, publipostages. L'objectif est de proposer le passage d'un commercial à domicile. Tout logiquement **ATERNO** s'est diversifié et propose aussi le chauffe-eau énergie renouvelable, les panneaux solaires, le carport ou la pergola solaire.

Voici la dernière astuce utilisée pour vaincre les réticences du consommateur à se confier : dans une première étape créer le climat en discutant avec le consommateur, dans une seconde étape remettre à l'interlocuteur un livret d'accueil en lui confiant une mission : prendre le temps de lire ce livret et lister toutes remarques utiles sur son contenu. Cette démarche permet, en quelque sorte, de collecter le ressenti et les réflexions des personnes.

Cette apparente approche d'écoute est subtile : elle permet au client potentiel de prendre connaissance tranquillement de l'offre **ATERNO**, mais surtout de provoquer un nouveau rendez-vous nécessairement plus riche en informations, et donc en opportunités de vente.

Mais cela suppose évidemment une rigueur dans la planification du rendez-vous, ce qui n'est pas toujours de mise. Un récent témoignage mentionne un rendez-vous non honoré sans aucune explication mais néanmoins l'existence d'un contact téléphonique de suivi.



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)