

| MAUVAIS MOT | PENSEZ-Y | PRIVILÉGIEZ PLUTÔT |
|--------------|---|------------------------------------|
| Prix ou coût | Chaque fois qu'un client entend le mot « prix » ou « coût », il croit immédiatement que vous allez le presser d'acheter quelque chose et devient méfiant. C'est pourquoi dans le milieu du luxe, nous ne parlons pas de « prix », mais d'« investissements »! | Investissement total |
| Dépôt | Si vous voulez rebuter un client de luxe, utilisez le mot « dépôt », ou pire, « mise de fonds »! Certes, les clients de luxe effectuent des dépôts comme tout le monde, mais dans le domaine du luxe, nous les appelons plutôt des « investissements initiaux »! | Investissement initial |
| Contrat | Qu'arrive-t-il lorsqu'un client de luxe entend le mot « contrat »? Il revient à un mode de pensée logique; vous venez de lui évoquer des avocats, des conseillers financiers et des gestionnaires d'entreprise. Les gens sont incroyablement réticents à signer des contrats, mais ils sont très heureux d'examiner des documents, de parapher une entente ou de vous aider avec un formulaire! | Document Entente Formulaire |
| Signer | En grandissant, et même à l'âge adulte, on se fait constamment dire de ne rien signer sans avoir lu ce qui était écrit au préalable, alors le mot « signer » suscite immédiatement de la peur. Le client de luxe préfère donc de loin « approuver » ou « autoriser » son investissement! | Avaliser Approuver Autoriser |
| Acheter | Les gens aiment être propriétaires. Par contre, ils sont nerveux à l'idée d'acheter quelque chose, alors ce mot augmente la peur. Acheter quelque chose est intimidant et pénible. En revanche, posséder quelque chose est plaisant et agréable. | Posséder |

| MAUVAIS MOT | PENSEZ-Y | PRIVILÉGIEZ PLUTÔT |
|-------------|--|---|
| Vendre | Les vendeurs de voitures d'occasion vendent des choses, les infopubs à la télévision vendent des choses. Les ambassadeurs de luxe vous aident à acquérir, à obtenir ou à vous procurer quelque chose. Mais nous ne vous vendons jamais quelque chose! | Vous aider à acquérir Vous aider à obtenir Vous aider à vous procurer |
| Vendu | <p>Personne n'a jamais dit avec un grand sourire et un ton joyeux : « Regardez ce qu'un vendeur m'a vendu aujourd'hui! » Les gens ont plutôt tendance à dire : « Regardez ce que j'ai acheté aujourd'hui. » Bien qu'« avoir acheté » soit le passé composé d'« acheter », c'est aussi une formulation que nous utilisons pour nous vanter de posséder quelque chose. Avoir acheté une maison, avoir acheté une voiture, avoir acheté un yacht.</p> <p>J'en ai vendu un au chef de la direction de Société milliardaire. « Vraiment? Eh bien, je ne serai pas aussi crédule que lui! » Le chef de la direction de Société milliardaire en a acheté un la semaine dernière. « Ah oui? Eh bien, s'il en possède un, j'en veux un aussi. »</p> | Vous n'avez jamais vendu votre produit au client précédent. Il vous l'a acheté! |
| Objections | <p>L'esprit humain est fait de tiroirs et quand vous dites le mot « objection » (par exemple : « J'ai déjà entendu cette objection. »), l'esprit ouvre le tiroir étiqueté « Objections », puis se met à fouiller! Ce tiroir contient beaucoup d'objections auxquelles la personne n'avait pas pensé! Nous ne parlons pas d'objections dans le domaine du luxe, mais de sources de préoccupation à l'égard desquelles nous tâchons de vous rassurer.</p> <p>« Oui, j'ai aidé à rassurer M. Milliardaire la semaine dernière, alors qu'il avait la même source de préoccupation. »</p> | Sources de préoccupation |
| Affaire | <p>Tellement de gens ont déjà fait un achat parce qu'ils s'étaient fait dire par des responsables des ventes qu'« il s'agit d'une bonne affaire », puis ils ont été déçus par ce qu'ils avaient acheté et sont maintenant très sceptiques à l'égard de tout ce qu'on leur présente comme une bonne affaire. Nous ne parlons pas de « bonnes affaires » dans le milieu du luxe. Les bonnes affaires sont pour les Ford Fiesta usagées. Nous parlons d'occasions ou de transactions.</p> <p>Nous avons aidé beaucoup de gens à saisir l'occasion de devenir propriétaire de ce merveilleux décanteur.</p> | Occasion ou transaction |
| | | |

| MAUVAIS MOT | PENSEZ-Y | PRIVILÉGIEZ PLUTÔT |
|--------------------------------------|--|-------------------------------|
| Bon marché Pas cher Moins cher | <p>Si nous présentons à un client un produit qui n'entre pas dans son budget, notre instinct nous dit alors : « J'ai une option moins chère, ou celui-ci est moins cher. » Or, nous n'avons pas d'articles bon marché ou pas chers dans le domaine du luxe. Les produits bon marché ou pas chers sont de moindre qualité et même le produit de luxe au prix le moins élevé n'est jamais de piètre qualité.</p> <p>Celui qui coûte moins cher est simplement plus économique.</p> | Économique Plus économique |