

Chapitre 6 - Leur parcours d'achat

Vous venez de les rencontrer.

Passons à la deuxième partie de la présentation : comment ils font leur achat.

Nous avons découvert que ce processus, le parcours pour acheter un premier bateau, peut être ardu. Parfois, c'est un combat incessant. Et il est facile de perdre vue du sommet, de la vue saisissante qu'il vous réserve. Nous avons découvert que les gens traversent cinq étapes pour devenir propriétaires d'un premier bateau. Et tous ces segments, malgré leurs différences, traversent ces cinq mêmes étapes. Elles ont simplement quelques petites variations.

La première étape est celle du développement.

C'est l'étape où, potentiellement au fil de plusieurs années, voire même de plusieurs décennies, les gens développent leur affinité pour le nautisme. Ils le font par l'entremise de quatre types d'expériences. Soit qu'ils ont fait du bateau lorsqu'ils étaient petits, qu'ils font actuellement du nautisme avec des amis, qu'ils participent à des activités de plein air ou semblables, ou qu'ils prennent des vacances sur l'eau.

La deuxième étape est celle du désir.

Cette expérience est discrète. C'est le moment où s'allume le désir d'avoir un bateau. Une fois que cette flamme est bien allumée, le rêve commence.

C'est à l'étape du rêve qu'ils décident d'imaginer leur vie sur l'eau et leur vie de propriétaire de bateau pour la première fois. La réalité frappe, et vient l'étape de la décision.

C'est alors qu'ils doivent parcourir les réalités de l'achat du bateau et de la possession d'un bateau.

S'ils réussissent l'étape de la décision, ils passent à l'étape du passage à l'action.

C'est ici qu'ils vivent l'expérience de la joie d'être propriétaires.

Ce qui est bon à savoir au sujet de ces cinq étapes est que l'une est différente de toutes les autres. L'étape du développement, comme je l'ai mentionné, prend place, potentiellement, au fil de décennies. Lorsque nous tentons de penser à ce que nous pouvons faire pour aider les gens à traverser cette étape, on voit que cela est très difficile. Toutefois, tout devient intéressant à l'étape du désir. Du désir au passage à l'action, le processus demande un an ou moins, pour la plupart des acheteurs d'un premier bateau. Ceci est une période vraiment idéale pour nous de réagir, car ces gens, qui étaient des participants passifs, sont devenus des magasiniers actifs à la recherche d'un bateau.

Dans cette période, le parcours est parsemé de points hauts et de points bas pour les émotions.

Nous avons demandé à nos récents acheteurs d'un premier bateau de nous parler de leurs trois émotions prédominantes pendant le processus d'achat. Ce que vous voyez ici est un merveilleux mélange de positif, avec quelques soupçons de négatif également. Vous voyez qu'ils sont heureux, excités, que tout va bien, mais vous voyez aussi des émotions moins brillantes : ils se sentent

dépassés, nerveux, stressés. Beaucoup de choses se passent pendant qu'ils traversent le processus d'achat.

Je veux vous parler d'une petite description de chaque phase.