

Chapitre 8 - Décision et Action

Et c'est ici que la réalité frappe. C'est le moment pour eux de passer à l'étape de la décision.

À l'étape de la décision, les acheteurs d'un premier bateau affrontent deux réalités difficiles. La première est le processus d'achat même. Ils doivent interagir avec le détaillant, ce qu'ils ne veulent pas faire.

« Certains détaillants font tout pour soutirer chaque sou de vous. »

« Ils ne disent pas toujours la vérité. »

« L'une des pires choses est lorsque le détaillant ne cherche qu'à faire de l'argent, il ne se soucie pas du tout de vos besoins, il ne veut que faire augmenter sa vente. »

« J'aurais à apprendre. J'aurais à obtenir de l'information pour commencer, car je ne veux pas que quelqu'un me vende quelque chose qui ne conviendra pas. »

66 % des gens qui ont magasiné pour leur premier bateau ont affirmé ne pas avoir eu une expérience utile chez leur détaillant.

Et pire encore, les acheteurs potentiels affrontent un deuxième enjeu en découvrant les frais d'entretien et d'entreposage qui accompagnent la possession d'un bateau. Ces coûts dissimulés font souvent dérailler l'achat.

« Nous n'avons jamais eu un bateau. Nous ne savons donc pas vraiment dans quoi on s'embarque. »

« Je me disais : "Oh! Je vais acheter un bateau!". En fait, il y a beaucoup d'autres frais qui interviennent. »

« J'aurais aimé savoir qu'il consommerait tant de carburant. Ou j'aurais aimé savoir que j'avais besoin de ce type d'assurance. »

42 % des acheteurs perdus d'un premier bateau ont dit que les coûts dissimulés étaient leur principal obstacle à l'achat.

Ces surprises attaquent la confiance qu'ils ont dans leur détaillant, et, pour de nombreux nouveaux acheteurs potentiels, tout le processus d'achat.

« J'aurais aimé des informations de base absolues... sans avoir à les demander à quelqu'un qui rirait de moi. »

Alors, est-il surprenant de constater que CEI est l'étape la plus difficile, émotionnellement, pour les acheteurs d'un premier bateau?

Il y a beaucoup de choses, ici, pour les ralentir. Ils se sentent intimidés et ne se sentent pas prêts à aller chez les détaillants et à interagir avec les vendeurs.

Ils ont l'impression de devoir apprendre avant de se rendre, et pensent qu'ils ont vraiment besoin d'expérience. Ils découvrent les frais dissimulés en cours de route. Et ils découvrent ensuite que d'être propriétaire d'un bateau, c'est beaucoup plus que ce qu'ils croyaient.

Voici ce que nous pouvons faire pour les aider.

Tout d'abord, commencez par comprendre leur rêve de propriété initial. Que veulent-ils? Pourquoi veulent-ils ce bateau en particulier? Utilisez ceci pour faire le lien. Aidez-les à ce sujet. Ensuite, équilibrez le besoin d'aider et le besoin de vendre. Oui, nous devons vendre. Bien sûr. Mais nous avons entendu cela encore et encore en parlant aux gens qui ont vécu une expérience positive chez un détaillant. Ils se souviennent d'un vendeur qui a passé du temps avec eux et qui leur a présenté des options. Ceci peut certainement brûler de notre temps, mais cette approche peut faire toute la différence pour les acheteurs d'un premier bateau. Enfin, faites preuve de transparence au sujet des coûts totaux et des responsabilités d'être propriétaire d'un bateau. Et je ne parle pas ici du coût pour vous : je parle du coût pour le client. Le client veut savoir ce que ce coût sera. En entier. Pas seulement le bateau. Et plus nous faisons preuve de transparence à ce sujet, plus nous pouvons l'aider à ne pas se sentir surpris, ou à penser que ces frais sont dissimulés. Ainsi, plus nous réussissons avec ce groupe.

C'était l'étape de la décision. Ils naviguent entre ces deux réalités difficiles. Mais après avoir traversé cette étape, arrive celle du passage à l'action. C'est le moment d'y aller. Ils vivent les joies de la propriété d'un bateau.

La bonne nouvelle est que l'expérience est conforme à leurs attentes. Nous avons constaté qu'un énorme 76 % des propriétaires récents sont très heureux de leur achat. Vous pouvez probablement démolir cette statistique en disant « C'est sûr, ils ne font que rationaliser après coup un achat super coûteux. » Mais en fin de compte, peu importe. Ils sont heureux, et cela est probablement l'une des raisons pourquoi les clients qui reviennent sont une partie si importante de notre industrie.

Et c'est tout!

Nous avons terminé!

De qui ils sont, à la façon dont ils achètent.

Maintenant que vous en savez un peu plus au sujet des acheteurs d'un premier bateau, nous espérons que vous pourrez utiliser certaines de ces connaissances pour les convertir et rendre le parcours vers la propriété d'un bateau plus agréable et plus excitant pour eux.

Découvrez le nautisme vous donnera plus d'information au sujet des acheteurs d'un premier bateau et de la façon de les aider. Gardez l'antenne!

Merci d'avoir été à notre écoute.