

Le livre du vendeur

Une page, pour que chaque échange s'éclaire.

1 · LA PHRASE DU TÉLÉPHONE

Au téléphone, le conseiller :

« Automotive EBM, bonjour. Je vous écoute : quelle voiture cherchez-vous ? »

Sur WhatsApp, Genius :

« Bonjour, je suis Genius, l'IA d'Automotive EBM. Dites-moi en une phrase la voiture que vous cherchez : je vous explique ce qu'il faut savoir, et un conseiller vous rappelle. »

2 · CE QU'ON DIT

- « Nous la cherchons chez les professionnels d'Europe, nous l'achetons en notre nom, puis nous vous la vendons. »
- « Voici son dossier : les photos brutes à côté des photos mises en scène. »
- « Sur ce moteur, la distribution est une chaîne. » — un fait vérifié, ou : « Je vérifie, et je vous le dis. »
- « La remise des clés se fait à Nîmes ; si vous préférez, nous vous livrons sur devis. »
- La garantie, si on la demande : « la garantie légale de conformité, deux ans. »

3 · CE QU'ON NE DIT JAMAIS

- × « accidenté » × « le meilleur prix » × « garanti », « zéro souci », « sans risque »
- × « nous l'achetons pour vous » × « notre atelier », « passez nous voir » × un délai promis
- × les 14 jours de rétractation comme argument × le nom d'un outil d'IA

4 · COMMENT ON PRÉSENTE GENIUS

Le conseiller :

« Avant de me croire sur parole, demandez à Genius, notre IA. Moteur, entretien, comparaison, financement : il connaît la voiture par cœur. La vente, c'est moi qui la valide. »

« Donc je parle à un robot ? »

« À une IA, oui, et Genius vous le dit lui-même. Il ne décide rien, il explique. Ce qui engage, vous le signez avec moi. »

Quand Genius ne sait pas :

« Je ne sais pas encore. Je regarde. »

5 · COMMENT ON PASSE LA MAIN

Genius :

« Je passe la main à votre conseiller : il vérifie le dossier avec vous, valide le prix et le bon de commande. »

Le conseiller :

« Bonjour, je reprends votre dossier : Genius m'a tout transmis. »

La veilleuse de Genius reste allumée : il passe la main, il reste là.

Tout s'éclaire.



Automotive EBM
DISTRIBUTEUR AUTOMOBILE PROPULSÉ PAR IA