

Travail systématique des objections

toutes les objections sont recensées et les réponses prévues et travaillées

- objections de type fausse barbe
 - Sert à se débarrasser du vendeur promptement
 - Sortir son slogan accrocheur contenant la promesse principale
- objections tactiques
 - manoeuvres du client pour obtenir l'avantage permettant de négocier des conditions plus favorables
 - traiter ces objections classiquement
 - Ou ne pas traiter et rebondir immédiatement sur un autre avantage
- objection sincère
 - Elles sont le réel frein à l'achat
 - la même technique que pour les réponses improvisées (sauf que vous les aurez bien travaillées)

Si il faut quand même improviser

- écouter
 - Sans interrompre
 - En écoutant VRAIMENT !
- faire reformuler / préciser
- profiter de tout ce temps pour réfléchir
- reconnaître la validité de l'objection
 - "je comprend votre point de vue"
- ⚠ Isoler l'objection
 - Avez-vous d'autres points qui vous posent question ?
- ⚠ Quand on pense être arrivé à l'objection finale : pré-conclure
 - Si nous levons ce problème, seriez-vous d'accord pour faire affaire avec nous ?
 - Si on lève ici une autre objection, retourner au point 5
- Répondre
 - Amener un fait nouveau à la connaissance du client pour lui permettre de réviser son jugement sans perdre la face
 - rebondir sur un avantage
 - Ou amener l'interlocuteur à trouver lui même une réponse
 - Oui la couleur est étonnante, mais savez vous pourquoi tous nos produits sont fushia ?
- passer à autre chose
 - On remplit le bon de commande si c'était la dernière objection
 - On passe à l'objection suivante sinon