

POUR VOUS AIDER À AMÉLIORER VOTRE SCORE SUR CE JEU, CETTE FICHE PRATIQUE REVIENT SUR LES FONDAMENTAUX DU TRAITEMENT DES OBJECTIONS, CE QU'IL VOUS FAUT SAVOIR POUR ÊTRE EFFICACE SUR CETTE ÉTAPE INCONTOURNABLE D'UN ENTRETIEN DE VENTE IARD



Pourquoi accepter les objections ?

Faire une objection, c'est naturel. Derrière tout acte d'achat, il y a une prise de décision qui se doit d'être éclairée.

Nous avons toujours des doutes au moment de prendre une décision, nous souhaitons être sûrs d'avoir fait le bon choix. Le client ne teste pas votre talent commercial, il ne cherche pas à vous déstabiliser. Il vous exprime, de façon directe ou cachée, un doute qui à l'instant où il vous le dit ne le rassure pas dans son éventuelle décision de prendre un contrat d'assurance chez vous.

Accepter les objections c'est avant tout comprendre les doutes du client, et surtout entendre qu'il souhaite du conseil et de la valeur ajoutée.



Ce qu'une objection peut traduire

Une objection peut faire référence à différents motifs :

- Un doute : par exemple "je vais réfléchir", "je vais en parler à mon conjoint" : il n'est pas sûr que vous lui faites la meilleure proposition, celle qui répondre à ses besoins
- Un dilemme : par exemple "c'est trop cher" : le client se pose des questions sur le compromis à trouver entre les garanties et le prix
- Un désaccord : par exemple "ce n'est pas ce que j'attendais" : le client ne se retrouve pas dans vos arguments, il n'arrive pas à faire le lien entre les attentes qu'il vous a exprimées et votre proposition
- Une réalité : par exemple "je ne suis pas le décideur", "je ne pourrai pas signer maintenant" : tout cela est contournable mais le client vous retrace sa réalité, celle qui pourrait l'empêcher de signer maintenant



Comment traiter les objections ?

Suivre les étapes de la méthode ACTE pour mettre votre client dans le confort et faciliter sa projection dans votre offre :

- A pour Accepter l'objection : montrer au client qu'on comprend qu'il fasse une objection, c'est normal
- C pour Creuser : chercher à comprendre ce que traduit cette objection, ce que le client cherche à exprimer
- T pour Traiter l'objection : apporter des réponses, mettre en valeur un argument, ajuster votre proposition
- E pour Enchaîner : passer de l'objection à la validation de votre offre

VRAI / FAUX

NOS CONSEILS POUR RÉUSSIR

Réfléchissez bien avant de répondre...

Il n'est pas question ici de vous piéger mais juste de tester vos connaissances ! La réponse qui semble la plus évidente est souvent la plus juste !

