

Répondre aux objections	
Répondre aux objections	
Une objection est une réaction négative du client face aux arguments du vendeur. Elle constitue un frein à l'achat et peut être :	Une objection est une réaction négative du client face aux arguments du vendeur. Elle constitue un frein à l'achat et peut être :
• Verbale : question ou affirmation. • Non verbale : attitude, expression du visage, hésitation...	• Verbale : question ou affirmation. • Non verbale : attitude, expression du visage, hésitation...
Définition	Définition
L'objection sincère ✓ Elle est fondée. ✓ Elle traduit un véritable frein ou un besoin d'information. L'objection prétexte ✓ Elle n'est pas fondée. ✓ Elle permet au client de mettre fin à l'échange ou de retarder sa décision.	L'objection sincère ✓ Elle est fondée. ✓ Elle traduit un véritable frein ou un besoin d'information. L'objection prétexte ✓ Elle n'est pas fondée. ✓ Elle permet au client de mettre fin à l'échange ou de retarder sa décision.
Les différents types d'objections	Les différents types d'objections
👂 Écouter le client sans l'interrompre. 👉 Accepter l'objection (« Oui... », « Je comprends... »). 💬 Traiter l'objection avec une technique adaptée. ✅ Vérifier l'accord du client. 	👂 Écouter le client sans l'interrompre. 👉 Accepter l'objection (« Oui... », « Je comprends... »). 💬 Traiter l'objection avec une technique adaptée. ✅ Vérifier l'accord du client. 
Les étapes pour répondre	Les étapes pour répondre
✓ Le "Oui... mais..." Accepter l'objection puis apporter un nouvel argument. ✓ Le questionnement Poser une question pour faire préciser la pensée du client. ✓ Le témoignage S'appuyer sur l'expérience ou l'avis d'un autre client. ✓ L'appui Transformer l'objection en argument de vente. Terminer toujours par une question de validation : « Qu'en pensez-vous ? » « Êtes-vous rassuré ? »	✓ Le "Oui... mais..." Accepter l'objection puis apporter un nouvel argument. ✓ Le questionnement Poser une question pour faire préciser la pensée du client. ✓ Le témoignage S'appuyer sur l'expérience ou l'avis d'un autre client. ✓ L'appui Transformer l'objection en argument de vente. Terminer toujours par une question de validation : « Qu'en pensez-vous ? » « Êtes-vous rassuré ? »
Les techniques de traitement	Les techniques de traitement