

Mario Jean  
Coach

| **La  
Négociation**

## Les objections



# Objectif

Savoir quoi faire lorsque l'autre émet une objection, réelle ou non.

## Objection votre honneur

L'écoute active devrait vous aider à anticiper les objections.

Mais au début, ce n'est pas facile et on ne réussit pas toujours.

Donc on ramasse les objections vers la fin du processus de vente. Et là, c'est décevant, mais il faut rester « zen » et savoir y répondre, ou mieux dit ne pas y répondre directement...



Une objection, la plupart du temps, ne doit pas être vue comme un refus.

Un refus sera beaucoup plus clair. L'objection est en fait le début de la négociation pour le client. Mais toi, tu dois savoir comment agir.

Pour ne pas entrer dans le bal de la négociation où tu risques d'y perdre des profits et pour ne pas contredire, car la conclusion de ta vente s'en vient.

### Style d'objections :

- ◇ C'est trop cher
- ◇ Il faut que j'y pense
- ◇ Je n'ai pas le budget en ce moment
- ◇ Je ne suis pas convaincu

# Communiquer

Tu n'as pas oublié que négocier (ou vendre) c'est communiquer ?

L'objection de ton client, qu'elle soit réelle ou non, vient te dire qu'il manque quelque chose dans cette communication.

Si l'objection n'est pas claire, tu dois questionner pour découvrir l'objection réelle.

Par exemple, après avoir fait les plans de tout ce que ton client demandait, il dit :

*Ouais, je ne suis pas certain...*

Pas certain de quoi, as-tu mit tout ce qu'il voulait, as-tu expliqué ton prix en détails, matériaux, temps, etc.

Ce n'est pas le temps de négocier c'est le temps de communiquer.

*Dites-moi ce qui vous tracasse ?*

Allez à la pêche, pour comprendre le problème. Ensuite vous devez être stratégique.

*C'est plus cher que je pensais...*

Peut-être, mais vous aurez quelque chose de super, comme vous le vouliez et de grande qualité.

Que du positif, un à la fois.

*J'attends une autre soumission...*

Je comprends, ça représente un investissement important, normal d'avoir plus d'une offre. Je serais très content de faire ce travail pour vous, quand est-ce que je peux vous recontacter ?

**Vous ne répondez pas à l'objection, vous la traitez.**

# Traiter et pas répondre

Tu sais la différence ?

Dans la page précédente, vous auriez dit :

Non c'est un bon prix.

Ou encore :

Vous pouvez aller chercher d'autres soumissions, vous ne trouverez pas mieux.

C'est à ne pas faire. Traiter l'objection plutôt que d'y répondre a laissé une belle impression, une belle image résiduelle.

Vous n'avez pas l'air de vouloir vendre à tout prix et vous n'avez pas donné l'impression que vous pouviez encore faire plus et baissé votre prix.

À ce moment c'était le mieux à faire et ça sera payant pour vous.

Si l'écoute active a bien été exécutée, si vous avez posé des questions ouvertes pendant la discussion ou encore lors de la première objection, le reste devrait se conclure de façon naturelle.

Si la conclusion ne vient pas, un petit « tout est correct pour vous ? » viendra entrer le dernier clou.



# On résume

Tes rencontres de ventes ne se termineront pas toujours avec des objections.

À l'occasion, celles-ci arriveront en cours de rencontres, tu les traiteras à mesure et la vente se conclura.

N'oublie pas que ta rencontre avec ton client devrait avoir l'allure d'une discussion, d'un échange entre deux personnes. Une exprime son besoin, l'autre écoute la majorité du temps et questionne avec des questions ouvertes.

Le final de cette rencontre est la conclusion d'une vente où les deux parties sont satisfaites.

Si ce n'est pas le cas, les deux personnes se quittent en bon terme et en laissant une bonne impression.

Après vous réfléchissez à cette rencontre, as-tu appliqué les théories correctement ?

Aurais-tu pu faire mieux ou différemment ?

Notez quelques détails, soit pour la prochaine rencontre avec ce client ou simplement pour mémoriser les améliorations que vous pourrez faire au prochain client.