

Savoir traiter les objections selon leurs différentes caractéristiques

Les objections fausses barbes

1. Reformuler pour être sûr de répondre sur le bon sujet.
2. Répondre par Le plus gros bénéfice pour vous.
3. Répondre avec de l'assertivité.
4. Questionner ensuite pour savoir s'il n'y a pas une raison plus difficile à dire pour le PDS.
5. Traiter la nouvelle objection en l'identifiant :
 1. Fausse barbe
 2. Réelle
 3. Récurrente
6. Vous assurer qu'il est d'accord avec votre réponse.
7. Respecter les règles d'or de la relation client.

Les objections Réelles

1. Acquiescer et lui montrer que vous avez entendu.
2. Reformuler pour être sûr de répondre sur le bon sujet.
3. Répondre uniquement sur la thématique que vous avez reformulée avec la ou les preuves.
4. Vous assurer que vous avez bien répondu à son objection.
5. Valider si il est d'accord avec votre réponse.
6. Respecter les règles d'or de la relation client.

Les objections Récurrentes

1. Acquiescer et lui montrer que vous avez entendu
2. Reformuler pour être sûr de répondre sur le bon sujet
3. Appliquer la technique du Bo3
4. Vous assurer que vous avez bien répondu à son objection
5. Valider si il est d'accord avec votre réponse
6. Si il relance => technique du Bo3
7. Respecter les règles d'or de la relation client