

SÉQUENCE POUR SON ÉQUIPE

Niveau ★ ★ ★



PROGRAMME
TRAITEMENT DES OBJECTIONS



TEMPS DE PRÉPARATION
30 MINUTES



OBJECTIF
REPENDRE AUX OBJECTIONS CLIENTS



DURÉE DE LA SÉQUENCE
30 MINUTES

PRÉPARATION :

Préparer un récipient contenant des objections transcrites sur des billets.

CONSIGNE :

Piocher une objection et y répondre dans les 30 secondes. Chaque participant passe l'un après l'autre. En cas de difficulté à répondre à une objection, le joueur peut faire appel à un autre joueur. En cas de bonne réponse, le « joker » aura effectué son tour alors que le joueur initial repiochera une nouvelle objection.

SYNTHESE :

Pour chaque objection, structurer sa réponse de la manière suivante :

- 1) Je garde une attitude positive car chaque remarque est une opportunité pour moi
- 2) Je sors le positif
- 3) Je défini mon objectif en fonction de l'objection pour ensuite poser la bonne question
- 4) Je mesure le ressenti de mes clients « Qu'en-pensez-vous? »
- 5) Je demande à mes clients comment je dois faire pour répondre à leurs attentes

Exemple

Client : « Je me renseigne »

Vendeur :

- 1) Je reste positif
- 2) « Merci d'avoir choisi notre enseigne pour votre démarche »
- 3) « J'ai bien compris votre volonté de vous renseigner. Sachez que je vais vous donner tous les renseignements que vous souhaitez afin de vous donner envie de réaliser votre projet avec moi »
- 4) « Qu'en pensez-vous ? »
- 5) « Qu'est-ce que je peux vous apporter comme renseignement afin d'avancer avec vous sur votre projet ? »

