

# SÉQUENCE POUR SON ÉQUIPE

Niveau ★ ★ ★



PROGRAMME  
TRAITEMENT DES OBJECTIONS



TEMPS DE PRÉPARATION  
2 MINUTES



OBJECTIF  
REPONDRE AUX OBJECTIONS CLIENTS



DURÉE DE LA SÉQUENCE  
30 MINUTES

## PRÉPARATION :

Préparer un tableau sur une feuille de paper-board pour compter les points des équipes.

## CONSIGNE :

Former deux équipes avec l'ensemble des participants. Chaque équipe prépare 8 objections. Préparer également 3 objections bonus au cas où les deux équipes se retrouveraient avec des objections identiques.

Les deux équipes se posent une objection à tour de rôle.

Attribuer 2 points si la réponse est concluante.

Attribuer 1 point si la réponse ne répond pas tout à fait à l'objection mais qu'elle est bien construite (commencement par le positif, formulation d'une question aux clients...).

Attribuer 0 point si la réponse ne répond pas à l'objection et qu'elle n'est pas bien construite.

## SYNTHÈSE :

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 :** « Les cuisinistes sont tous des voleurs »

**Vendeur :**

- 1) Je reste positif
  - 2) « Merci de votre franchise, vous êtes franc avec moi et je le serai avec vous tout au long de notre collaboration afin de faire de vous un client très satisfait »
  - 3) « Qu'est-ce que je peux faire pour vous prouve que nous sommes différents »
- Formuler la question de façon positive
  - C'est le client qui à les solutions

