



Emmanuel MAGDALENA

LE GUIDE ULTIME POUR GERER LES OBJECTIONS ET LA RESISTANCE DES PROSPECTS

OCTOBRE 2021

GESTION DES OBJECTIONS

INDEX

LES 3 OBJECTIONS LES PLUS COMMUNES	4
APPRENDRE À JOUER AVEC LA RÉSISTANCE	7
OBJECTION 1 - "Peux-tu me garantir que cela fonctionnera pour moi ?"	7
OBJECTION 2 - Cela semble trop beau pour être vrai. Ça ne serait pas une arnaque ?	12
OBJECTION 3 - Et as-tu des exemples de réussite ?	16
OBJECTION 4 - Laisse-moi y réfléchir.	19
OBJECTION 5 - Je dois en discuter avec mon conjoint/ associé.	22
OBJECTION 6 - Je n'ai pas d'argent.	28
OBJECTION 7 - Pourquoi dois-je payer autant d'argent si d'autres entreprises facturent moins ?	31
OBJECTION 8 - J'ai déjà suivi des cours avec d'autres personnes célèbres et je m'y suis engagé à 100% mais ça n'a pas marché, pourquoi cela devrait-il marcher pour moi ?	32
OBJECTION 9 - Pourquoi aurais-je besoin d'acheter ce produit s'il existe d'autres options ?	32
OBJECTION 10 - C'est clair pour moi, je dois regarder mes comptes. Laisse-moi faire mes calculs.	33
OBJECTION 11 - Je veux des témoignages.	34
OBJECTION 12 - Puis-je obtenir un remboursement si cela ne fonctionne pas ?	34



OCTOBRE 2021

GESTION DES OBJECTIONS



OBJECTION 13 - Pouvez-vous égaler le prix d'un programme similaire ? 34	34
OBJECTION 14 - Puis-je obtenir quelque chose de similaire pour moins cher auprès d'une autre entreprise ? 36	36
OBJECTION 15 - Je n'ai tout simplement pas le temps de suivre un tel cours.	37
OBJECTION 16 – Il cherche d'autres entreprises pour le faire.	38
OBJECTION 17 - Prenons un café et nous en parlons.	39
OBJECTION 18 – Tu sembles être une bonne personne mais nous nous connaissons à peine et je ne sais pas si je dois te faire confiance.	40
OBJECTION 19 - Je ne veux pas t'offenser mais j'ai été escroqué, comment puis-je savoir si je peux te faire confiance ?	40
OBJECTION 20 - Je ne suis pas sûr que ce soit pour moi.	41
OBJECTION 21 - Mais vous êtes si jeune/âgé...	42
OBJECTION 22 - Vous n'avez pas d'expérience ou d'antécédents.	42
OBJECTION 23 - Je veux commencer mais dans quelques mois.	43
OBJECTION 24 - Je peux l'avoir gratuitement et le payer plus tard ?	43
OBJECTION 25 - Pourquoi est-il si bon marché ?	43
OBJECTION 26 – Il y a moins cher.	43

LES 3 OBJECTIONS LES PLUS COMMUNES

JE DOIS Y RÉFLÉCHIR

Closer : Parfait ! écoute x, tu sais quoi ? Je ferais la même chose, c'est normal que tu aies à y réfléchir. Dis-moi combien de temps il te faut pour y réfléchir, 2 jours ou 2 semaines ?

NOUS ISOLONS L'OBJECTION.

Client : Mmm, peut-être 2 jours c'est bien.



Closer : Peu importe que tu prennes 2 jours ou 2 semaines, au final tu vas prendre la décision en te posant 3 questions. Puis-je les partager avec toi ?

Client : Oui, dis-moi.



Closer : La première est de savoir si tu as l'argent pour investir dans xxxxx.

La seconde est de savoir si ce xxxx remplit les fonctions que tu souhaites.

La troisième est de savoir si tu es vraiment prêt à aimer ce xxxx, à l'utiliser et à en tirer le meilleur parti.

Laquelle de ces 3 options te vient à l'esprit ? **Et là, nous arriverons au cœur du problème.**

Client : Mmm si je peux me le payer.



LES 3 OBJECTIONS LES PLUS COMMUNES

L'ARGENT

Closer : si xxxx était gratuit, le ferais-tu /le prendrais-tu ? **C'est ici que l'on voit si c'est une objection ou s'il ne nous fait pas confiance. Peut-être que le prix peut le justifier.**

Client : Bien sûr que si



Closer : si tu avais l'argent, le ferais-tu/le prendrais-tu aussi ?

Client : oui.



Closer : et si avant de partir/de terminer, nous explorons les options pour que tu puisses repartir avec xxxxxx avec toi aujourd'hui ?

Client : ce serait bien.



Client : C'est très cher.

Closer : Je peux te demander quelque chose ? C'est très cher par rapport à quoi ? Veux-tu continuer ainsi ?

C'est très cher par rapport à... exemple : continuer comme ça, avec ces kilos en trop, avec le fait de ne pas pouvoir se lever tous les matins avec de l'énergie, est-ce que c'est trop cher par rapport à tous les médicaments que tu prends et ceux que tu vas prendre sans pouvoir résoudre le problème ? Et peut-être ne pas pouvoir profiter de l'enfance de tes enfants, parce que tu ne seras pas en bonne santé. Tu me dis que c'est cher par rapport à tout ça.

IL FAUT LE CONFRONTER pour l'aider à prendre la bonne décision.



LES 3 OBJECTIONS LES PLUS COMMUNES

JE DOIS EN PARLER AVEC

Closer : Tu sais quoi ? Je comprends tout à fait. Je fais la même chose quand je dois faire des choses avec xxxx.

Mais tu sais, lorsque je dois prendre des décisions qui sont au bénéfice de xxxx, j'ai un accord avec xxxx qui est que nous pouvons prendre des décisions séparées tant qu'elles sont à 100% au bénéfice de xxxx. Et si ton xxxx est comme le mien, tu sais quoi ? Il va dire oui.

Ainsi nous isolons l'objection pour savoir si c'est une excuse.

Tu sais quoi ? Commençons maintenant -----> (Règle d'or)

LE CERVEAU a toujours besoin qu'on lui dise QUOI FAIRE.



Closer : s'il était là, que te dirait-il ? S'il avait écouté notre conversation, que t'aurais-t-il dit ? ... honnêtement.

Client : bien

Closer : fait-le

Client : Je ne sais pas...



Closer : faisons une chose, penses-tu que la décision que tu allais prendre aujourd'hui serait bénéfique pour vous deux ?

Client : Oui.

Closer : fais-le maintenant, rentre à la maison et dis-lui que tu as pris la meilleure décision pour vous deux. C'est aussi simple que cela.



APPRENDRE À JOUER AVEC LA RÉSISTANCE

Lis l'intention de la personne.

Sois plus rapide avant qu'elle ne puisse bouger. Passer outre l'intention de l'autre personne.

3 choses à obtenir lors de toute conversation de vente :

- "OUI" signifie que tu as conclu.
- "NON" lorsque le client n'est pas bon, ne convient pas au produit/service.
- **Apprentissages** = nous nous polissons en tant que Closer.

OBJECTION 1 - "Peux-tu me garantir que cela fonctionnera pour moi ?

Il faut toujours faire porter la responsabilité de l'efficacité d'un produit sur les épaules du client, pas sur moi. Mettre le fardeau sur lui. Il doit se convaincre de faire quelque chose. Le client investit en lui-même à travers moi. Il doit avoir la bonne attente du produit. Tirer des informations de son passé, de ses succès, de ses échecs pour éveiller une nouvelle attente ou un nouvel espoir. Sinon, il n'aura pas la confiance que ce produit va l'aider.

Qu'as-tu fait dans le passé ?

Quelles autres formations as-tu suivies ?

Quelles sont les choses qui ont fonctionnées pour toi ?

Quelles sont les choses dont tu sais au fond de toi qu'elles ont été un échec, et qu'il vaut mieux ne pas les répéter ? Parle-moi d'elles.

Que se passerait-il si tu obtenais ces résultats et qu'il te fallait 1 an, 2 ans pour obtenir ces résultats, que se passerait-il ?

Qu'as-tu essayé dans le passé qui n'a pas fonctionné pour toi ?

Comment es-tu sûr que ce que tu vas faire cette fois-ci va marcher ?

Comment tu t'engages à obtenir ces résultats ?

(la charge leur incombe désormais)

Imaginer que notre compte bancaire est plein !!! Cela réduit la peur de perdre lors d'une vente.

Sinon, nous montrerons que nous n'avons pas confiance en nous. Nous ne voulons pas mettre la pression sur le client.



Exemple 1 :

Closer : quelles garanties veux-tu ?

Client : quelles garanties me donnes-tu ?

Closer : Pourquoi veux-tu faire ce programme ? Réellement.

Client : J'ai besoin de le faire.

Closer : Quels autres programmes as-tu déjà essayés ?

Client : J'ai participé à d'autres programmes, mais je veux essayer de nouvelles choses.

Closer : Ce que tu as essayé et qui n'a pas fonctionné pour toi, cela a fonctionné pour d'autres ? Client : Je ne sais pas...

Closer : Pourquoi penses-tu que ça n'a pas marché pour toi ?

Client : peut-être que je n'avais pas la bonne concentration.

(c'est le vrai problème)

Souvent, la première objection n'est pas la vraie.

Je contrôle la conversation.



Exemple 2 :

Closer : Qu'est-ce qui t'empêche vraiment de changer ta vie ?

Client : Je ne sais pas...

Closer : Penses-tu que ce programme va te donner ce que tu veux du jour au lendemain ?

Client : D'après ce que tu dis, non, il faut travailler.

Closer : C'est ça. Si je pouvais te garantir tout ce que tu peux obtenir, tu me croirais ?

Client : Oui.

Poser des questions qui amènent la personne à penser qu'elle a un problème. Si tu ne le fais pas correctement, ils vont commencer à trouver des excuses, des questions pour y mettre un terme.

Ensuite, tu lui offres une solution et de l'espoir.

C'est important qu'il le voit avant de parler du prix.

Que la balance soit plus lourde du côté du problème.

Et alors il n'y aura plus d'excuses.



Exemple 3 :

Closer : Quand tu parles de garanties, quelles sont les garanties que tu veux ?

Client : Quelque chose qui me permet d'être plus sûr de vouloir entrer dans le programme.

Closer : Et pourquoi veux-tu faire ce programme ?

Client : parce que je pense que cela peut m'aider à ...

Closer : Que veux-tu dire exactement ?

(et là, nous allons parler de sa douleur)



Exemple 4 :

Closer : quelles garanties veux-tu ?

Client : savoir si cette formation peut faire passer ma vie à un autre niveau.

Closer : pourquoi veux-tu faire ce programme ?

Client : pour faire passer ma vie à un autre niveau.

Closer : Concrètement, qu'est-ce que tu veux dire ?

Client : pouvoir disposer de temps, aider les gens, augmenter mes revenus.

Closer : si je peux te garantir que tu obtiendras ce que tu attends, me croirais-tu ?

Client : J'aimerais y croire.

Closer : Que dois-tu savoir sur moi pour passer de "j'aimerais" à "j'y crois à 100%" ?

Client : Oui, c'est le moment de réaliser cette formation.

Closer : Souhaites-tu rester plus longtemps dans ta situation actuelle ?

Client : honnêtement, non.

Closer : Que se passerait-il dans ta vie si tu continues à ne rien faire ?

Client : Si je ne fais rien, ça deviendra de pire en pire.

Closer : précisément, qu'est-ce qui est pire ?

Donner de la clarté au client.

Le Closer demande.

Il est plus efficace de demander pour que le client lui-même voit son besoin.

Je ne lui dis pas.

Et ce qui compte, c'est la conclusion qu'il en tire.

Ne jamais rien supposer sur personne.



Exemple 5 :

Closer : Quelles sont les choses qui n'ont pas fonctionnées pour toi dans le passé ?

Client : Il y en a beaucoup...

Closer : Que devrait-il se passer pour que cette formation fonctionne ?

Client : Donne-moi les bons outils, motive-moi suffisamment...

Closer : quels sont précisément ces outils ?

Client : Je ne sais pas... C'est un peu le désordre dans ma tête.

Closer : et si tu pouvais te sortir de ce désordre ?

Client : Ce serait génial. Pouvoir obtenir tout ce que je veux. Me débarrasser de toutes ces chaînes.

Closer : c'est bien. Que se passe-t-il dans ta vie qui t'empêche de sortir de cette boucle ?

Client : Manque de confiance en moi. Le manque de temps.

Closer : Maintenant je te demande, penses-tu que cette formation pourrait fonctionner pour toi ? **Client :** Oui...

Closer : Super, quand est-ce qu'on commence ?

Client : Je vais peut-être attendre et le faire dans une autre édition.

Closer : Tu as dit que tu voulais te débarrasser de tes chaînes, non ?

Client : oui

Closer : Pourquoi on ne s'en débarrasse pas maintenant ?

Client : bonne question

Closer : n'est-il pas temps de prendre ces chaînes et de s'en débarrasser pour de bon ?

Client : ...

Closer : quelle est la prochaine étape ?

Client : Eh bien, le faire.

Dans les moments de blocage, nous pouvons nous écarter du chemin avec :

"Peux-tu développer l'idée dont tu parlais ?"



Client : si tu me donnes une garantie de 100%, je le ferai, je ne veux pas prendre de risque.

Closer : qu'est-ce qu'une garantie à 100% pour toi ? Cherches-tu une garantie ou un résultat ? quelle garantie avons-nous que tu t'engageras à 100% dans le programme ? Que devons-nous voir pour savoir que tu t'engages à 100% ?

OBJECTION 2 - Cela semble trop beau pour être vrai. Ça ne serait pas une arnaque ?

Exemple 1 :

Closer : Pourquoi penses-tu que ça pourrait être une arnaque ? Qu'est-ce qui te fait penser ça ? **Client :** C'est si clair que je n'y crois pas.

Closer : Tu ne veux pas arriver à une situation aussi bonne ?

Client : Oui, mais comment ?

Closer : C'est à toi de voir, es-tu prêt à arriver à cela ?

Client : Oui, je le suis. Mais je veux que tu m'expliques mieux ce que tu vas me donner.

Closer : Nous vous offrirons selon l'engagement que tu auras.

Client : J'ai un engagement de 10.

Closer : Engagement de 10 pour atteindre ce que tu crois ne pas exister ?

Client : oui

Closer : Oui ? Alors n'hésite plus et fais le grand saut.

Client : OK.

Closer : Oui ? Tu es prêt ?

Client : Je suis prêt à faire le grand saut.

Closer : Quand veux-tu franchir le pas ?

Client : Le plus tôt sera le mieux.



Closer : On commence aujourd'hui ?

Client : Super.

Closer : Tu es sûr ?

Client : oui, 100% sûr.

Closer : comment préfères-tu payer ? par carte ou par virement bancaire ?

Client : Virement bancaire.

Closer : Es-tu devant l'ordinateur ?

Client : Oui.

Closer : avec quelle banque travailles-tu ?

Client : x

Closer : peux-tu accéder au site web de x ?

Client : oui

Closer : parfait, quand tu seras dans l'option de transfert fais-le moi savoir et je te donnerai les numéros. De cette façon, nous évitons toute erreur.

Client : Je suis prêt.

Closer : quand ce sera confirmé, fais-moi savoir s'il te montre un reçu ou te permet de me l'envoyer par e-mail.

Client : Je peux te l'envoyer par e-mail. C'est déjà fait.

Closer : Je vais t'inscrire dès maintenant dans le groupe FB, car même si le transfert met un jour à arriver, tu as déjà fait le premier pas et je veux aussi faire un premier pas en t'invitant dans le groupe FB, es-tu d'accord ?

Client : super.

Closer : Comment vas-tu célébrer la décision que tu as prise aujourd'hui ?



Exemple 2 :

Closer : pourquoi penses-tu cela ?

Client : parce que c'est trop beau pour être vrai.

Closer : et pour que ce soit réel, de quoi as-tu besoin ?

Client : J'ai besoin que tu me confirmes que c'est le cas, que cela fonctionne, qu'il y a des exemples évidents.

Closer : Comment penses-tu que cela va fonctionner pour toi ?

Client : si tout ce que j'ai vu dans le webinaire et ce que tu me dis est réel, je veux que ce soit pour moi.

Closer : qu'est-ce qui t'empêche encore d'avoir confiance ?

Client : vérifier que c'est vrai.

Closer : si je te dis que c'est vrai et que tu peux commencer aujourd'hui.

Client : ce n'est pas suffisant... c'est ta parole, tout comme le webinaire.

Closer : et de quoi as-tu besoin pour que cela soit suffisant ?

Client : prouver que c'est efficace, que c'est mis en pratique et que ce n'est pas une illusion.



Exemple 3 :

Closer : ce n'est pas réel.

Client : si ce n'est pas réel, comment puis-je commencer à faire quelque chose ?

Closer : à toi de me le dire.

Client : Je ne pourrais pas.

Closer : Tu ne pourrais pas ? Que devrait-il se passer pour que ce soit réel pour toi ?

Client : voir qu'il y a des gens qui y sont parvenus.

Closer : mais veux-tu voir les histoires de réussite des autres qui y sont parvenus ou veux-tu savoir si tu peux y parvenir toi aussi ?

Client : les deux.



Closer : A quoi devrait ressembler ce programme pour que tu sois sûr à 100% de vouloir le faire ?

Client : Il faut que ce soit réel. Cela aiderait beaucoup si les personnes qui l'ont réalisé pouvaient témoigner.

Closer : OK. En dehors de ces deux choses, à savoir que tu verrais que c'est réel et que tu verrais ces personnes, y a-t-il autre chose qui t'empêcherait de prendre la décision ?

Client : Non.

Closer : OK. Honnêtement, quand pourras-tu voir par toi-même que c'est réel ? Je peux te dire 1000 choses ici, quand pourras-tu vérifier que c'est réel ?

Client : Je ne sais pas.

Closer : Quand vas-tu vérifier si c'est réel ou non, en le faisant ou en ne le faisant pas ?

Client : si je ne le fais pas, je ne le saurai pas.

Closer : Bien. Alors, que veux-tu faire ?

Client : essayer.

Closer : quand ?

Client : maintenant.

Closer : Tu es sûr ?

Client : oui, bien sûr.

Closer : tu vois, nous pourrions te montrer des exemples de réussite de webinaires... peu importe. Sais-tu ce qu'ils ont en commun, pourquoi ils ont obtenu des résultats ?

Client : non.

Closer : Un mot. Ce que tu vas faire aujourd'hui. **Action.** Il ne s'agit pas de plus. Pour ceux qui n'agissent pas, tu sais en quoi cela se convertir.

Client : en rien.

Je n'arrive pas à cette conclusion, la conclusion vient au client.



OBJECTION 3 – Et, as-tu des exemples de réussite ?

Exemple 1 :

Closer : Je vais être honnête avec toi. Nous avons des exemples de réussite. Mais nous pouvons te donner toutes les histoires de réussite que tu veux. Mais tu sais ce que je dis, ça ne vaudra rien. Tu sais pourquoi ?

Client : Pourquoi ?

Closer : parce que tout se résume à quelque chose de très important pour obtenir ces six chiffres dont tu m'as parlé. Puis-je être honnête avec toi ?

Client : Oui.

Closer : Que penses-tu qu'il faille pour générer ces 6 chiffres ?

Client : Que je sois très engagé, à 100%. Mes efforts doivent être très élevés.

Closer : Très bien, merci d'être honnête. Il faut s'engager à 100%. Si quelqu'un est engagé à 100%, qu'est-ce que cela va l'amener à faire ?

Client : Cela me conduira à suivre le cours et à atteindre mes objectifs.

Closer : Alors il y a une chose très importante, tu sais ce que c'est ?

Client : dis-moi.

Closer : toutes les histoires de réussite que nous avons sont celles de personnes qui ont agi. Puis-je avoir un engagement de ta part que tu vas agir ?

Client : Oui, je vais prendre des décisions.

Closer : Et comment peux-tu me l'assurer ?

Client : Je m'engagerai à 100%.

Closer : Sais-tu pourquoi je te dis ça ?

Client : Non.

Closer : Si tu ne me le dis pas, je ne peux pas t'autoriser à participer au programme. Puis-je être sûr que tu t'engageras à 100% ?

Client : Oui.

Closer : ok, c'est parti pour les 6 chiffres ?

Client : Oui.

Closer : Je suis content.

La responsabilité doit être mise sur les épaules du client.



Exemple 2 :

Même objection, mais c'est un nouveau produit et nous n'avons pas d'exemples de réussite.

Closer : Et bien, tu sais à quoi ça se résume.

Client : Je ne sais pas...

Closer : Je pourrais te donner des exemples de réussite, oui ou non ? Mais en fin de compte... Cherches-tu des histoires de réussite ou cherches-tu ta réussite ?

Client : La mienne.

Closer : Et qu'est-ce que le succès pour toi ?

Client : Oui, mais je cherche des exemples de réussite.

Closer : Puis-je te recommander quelqu'un ?

Client : Qui ?

Closer : c'est une personne qui a créé une entreprise à l'âge de 19 ans, qui a réussi à gagner 500 000 euros en 4 mois et qui, au cours des 8 dernières années, a gagné 13 ou 14 millions d'euros. Je peux te dire qui c'est ?

Client : Bien sûr.

Closer : C'est moi.

Client : super.

Closer : Sais-tu ce que je veux pour toi ?

Client : Quoi ?

Closer : Je ne veux pas parler de ma réussite, je veux parler de la tienne. On est parti pour atteindre les 6 chiffres ?

Client : Oui, allons-y.

Closer : parfait, fantastique. On commence aujourd'hui ou demain ?

Client : Aujourd'hui.

Closer : parfait.

Si tu sais déjà qu'il n'y a pas d'histoires à succès, tu peux l'encadrer tout au long de la conversation.

Nous anticipons le mouvement du client. Ensuite, nous allons leur dire au cours de la conversation.

Exemple 3 :

Closer : regarde, ce programme a une durée de 7 semaines, et la participation est importante donc il peut être prolongé d'une semaine. Alors que nous construisons les succès de A et C parce que ce sont des exemples de réussites, il n'y en a plus. Nous construisons ce programme pour que des personnes comme toi soit notre prochaine réussite.



Exemple 4 :

Closer : hé, que devrait-il se passer dans cette formation pour que tu puisses dire toi-même, ok, j'ai réalisé ce que je voulais ?

Client :

Closer : Lorsque tu réalises quelque chose, te soucies-tu beaucoup de ce que les autres disent ou pensent ? Ou es-tu une personne qui dit que si tu te lances, je me fiche de ce que les autres disent ?

J'ai un raisonnement ici pour te contredire.

Client : bien... mais il n'y a pas d'exemples de succès.

Closer : Tu te souviens de ce que tu m'as dit il y a un petit moment. C'était si important que je l'ai même écrit. Tu as dit "quand je veux quelque chose, je ne me soucie pas de ce que les autres pensent".

Si je vais à une négociation et que je sais qu'ils n'ont pas l'argent, c'est la première chose que je vais aborder. Parce que je sais que c'est une objection qui va finir par arriver.



Exemple 5 :

Closer : comme nous sommes en train de parler d'une propriété de 2 millions, nous savons qu'ils n'ont pas l'argent. Mais ils ne se seraient sûrement pas rencontrés s'ils n'avaient pas déjà un plan B. Quel est leur plan B ?

Client : ... eh bien, c'est celui-ci....

Donc j'ai déjà débloqué le problème de l'argent.

Il est très important d'anticiper.

OBJECTION 4 - Laisse-moi y réfléchir.

Exemple 1 :

Closer : c'est 3000 euros. Quand veux-tu que nous commençons ?

Client : mmm je dois voir comment payer parce qu'en ce moment je dois faire face aux dépenses de ce cours et à un voyage que j'ai prévu avec la famille. Je dois voir... que peux-tu me proposer ?

Closer : Je ne sais pas... Je ne pense pas que ça va marcher.

Client : Je l'avais vu comme quelque chose qui pouvait améliorer la situation actuelle de mon entreprise, mais je suis confronté à cette difficulté financière. Je ne sais pas comment je peux la résoudre. Je suis intéressé mais en même temps je suis confronté à cette situation.

Closer : C'est pour cela que j'ai dit que ça ne marchera pas, parce qu'au final, tu as deux options : partir en vacances ou rejoindre le programme qui commence mercredi prochain. Tu ne peux pas faire le programme pendant que tu es en vacances. Parce que je ne pense pas que tu puisses faire les deux en même temps, n'est-ce pas ?

Client : Si je suis en vacances, je pense que je peux trouver le temps, parce que je veux vraiment faire ce programme. Mais le problème, c'est la difficulté financière. Si tu peux me donner une chance...

Closer : C'est l'argent, n'est-ce pas ?

Client : Oui.

Qu'il se vende à moi.

Il va essayer de se justifier.



Exemple 2 :

Closer : c'est 3000 euros.

Client : bien... mais il faut payer maintenant ? Parce que je dois aussi payer maintenant pour des vacances avec ma famille.

Closer : Je ne sais pas... Je ne sais pas si ce sera ce programme pour toi.

Client : Pourquoi penses-tu cela ? Je peux m'organiser. Même si je suis en vacances, je peux m'engager.

Closer : Toi, de 1 à 10, quel niveau d'engagement aurais-tu ?

Client : Un 8.

Closer : Que faut-il faire pour arriver à ce 10 ?

Client : Ce qui me motive, c'est que ce programme est ce que je dois mettre en œuvre dans mon entreprise. Mais je dois d'abord savoir si ça va vraiment me mener quelque part. Si je veux avoir le succès dont j'ai besoin. Mais comment puis-je le financer ?

Closer : avant le financement, ne t'inquiètes pas, nous allons en parler maintenant. Mais avant cela, je m'inquiète de ton niveau d'engagement. Que devrions-nous faire pour que cet engagement passe de 8 à 10 ?

Client : Je suis intéressé car j'en ai vraiment besoin. Ce processus d'amélioration s'éternise. J'aimerais avoir plus d'informations sur ce que tu proposes. Quelles sont les exemples de réussite, les informations supplémentaires, quelque chose qui me donne la sécurité de te dire que c'est un 10. Je peux changer mes dates, les affaires stagnent.

Closer : Tu me demandes des exemples de réussite ?

Client : Oui, quelles garanties ai-je que cela fonctionne ?

Closer : Quelles sont les garanties dont tu as besoin ?

Client : Celles que tu as d'autres moments.

Closer : de quoi as-tu besoin précisément ?

Client : Je n'obtiens pas le revenu que je souhaite. Peut-être que j'ai besoin de plus de préparation. J'ai vu que tu offrais quelque chose qui peut m'aider.

Parfois, les clients ne savent même pas ce qu'ils veulent.

Ils ont besoin de clarté.



Closer : alors... voyons si je t'ai bien compris. Tu recherches des résultats pour ton entreprise parce qu'actuellement, financièrement, ce n'est pas comme tu le souhaites, n'est-ce pas ?

Client : c'est ça.

Closer : tu en as besoin le plus vite possible car tu ne peux pas continuer comme ça. C'est bien ça ? **Client** : c'est vrai aussi.

Closer : et peut-être des exemples de réussite d'autres personnes.

Client : oui mais je dois résoudre le problème.

Closer : donc ce que tu dois faire, c'est commencer le plus tôt possible.

Client : oui.

Closer : si tu avais cela, ferais-tu le programme maintenant ?

Client : Oui.

Closer : Alors j'ai des nouvelles à te donner. Je peux te les donner ?

Client : Oui, s'il te plaît.

Closer : Tu l'as déjà avec nous. Mais je dois te donner une mauvaise nouvelle.

Client : Je t'en prie.

Closer : J'ai besoin de 100% de ton engagement et je ne le vois pas encore. Tu l'aurais à 100% ? Quelles garanties me donnes-tu pour cela ?

Client : 200

Closer : Parfait.

Avant, le client demandait des garanties, maintenant c'est le Closer qui les demande. Je dois lui donner une idée claire de ce qu'il cherche.

Et nous reformulons mieux que le client.

Et nous mettons la responsabilité sur le client. Et la personne va devoir se vendre.

Closer : donc... je comprends qu'en disant 200, nous avons un engagement de 10, c'est bien ça ? **Client** : oui.

Closer : Maintenant que nous en sommes à 10, que veux-tu que ce soit la prochaine étape ?

Client : Eh bien, je veux commencer.

Closer : Tu es sûr ?

Client : Oui.



Lorsque tu qualifies un client, tu le mets sur la voie du succès.

C'est différent de mettre la pression.

Si nous voyons qu'il n'est pas prêt, nous le lui disons.

Et avec ça, nous le rejetons.

Et personne n'aime être rejeté.

OBJECTION 5 - Je dois en discuter avec mon conjoint/ associé.

Exemple 1 :

Closer : quand tu prends une décision, tu la prends toi-même ? Ou bien quelqu'un d'autre doit-il disposer de toutes les informations nécessaires ?

Client : Oui, j'ai un associé. Mais parle-moi de ça.

Closer : si ton associé doit être présent, nous reportons l'appel.



Exemple 2 :

Closer : c'est 3000 euros.

Client : Je l'adore. Mais je t'ai déjà dit que j'ai une entreprise et que je dois consulter mon associé.

Closer : c'est parfait, en fait si j'étais à votre place je ferais la même chose. Quel est le nom de ton associé ?

Client : x

Closer : Depuis combien de temps es-tu dans l'entreprise ?

Client : 8 ans.

Closer : Tu la connais bien. Le connaissant, et s'il avait été dans cette conversation, penses-tu qu'il aurait dit "faisons-le" ou pas ?

Client : il aurait sûrement dit de le faire, mais aussi de regarder les chiffres.

Closer : quels chiffres devrait-il voir pour qu'il dise que nous serions fous de ne pas le faire ?

Client : voir que l'investissement a un rendement positif.



Closer : Parfait, toi tu l'as vu ?

Client : Oui, c'est clair pour moi.

Closer : Que vas-tu lui dire pour qu'il voie ce que tu as vu ?

Client : Je lui dirais que nous devons le faire parce que c'est nécessaire pour l'entreprise. C'est nécessaire. Mais il va me parler des chiffres, c'est sûr.

Closer : Parfait. Pourquoi ne faisons-nous pas quelque chose ? C'est clair pour toi ?

Client : En principe, oui.

Closer : Eh bien, dis à ton associé que tu as pris la meilleure décision possible pour son entreprise et si ce n'est pas aussi clair que toi à 100%, appelle-moi demain, nous aurons une conversation à trois et nous éclaircirons tous les doutes. Et si nous avons encore des doutes, je vous rendrai le dépôt.

Client : Ça n'a pas l'air mal. Je te fais une contre-offre, met les chiffres sur la table et il sera plus facile pour moi de le convaincre.

Closer : parfait. Vous feriez l'acompte aujourd'hui ?

Client : Si les chiffres sont tels que je les pense, oui.

Closer : parfait. A quoi devraient ressembler ces chiffres ?

Client : très positifs.

Closer : à part cela, y a-t-il quelque chose qui t'empêcherait de prendre la décision maintenant ? Parce que je suis clair sur les chiffres, je parle à X et c'est parti.

Client : Je ne pense pas.

Il faut isoler si c'est une vraie objection ou si c'est de la fumée, une excuse....

Il fait appel à une troisième personne pour ne pas prendre la décision aujourd'hui.

Ensuite, il faut voir si c'est vrai.



Exemple 3 :

Closer : tu dois le dire à ton associé. Quel est son nom ?

Client : x

Closer : sais-tu ce qu'il va te dire ?

Client : Je ne le sais pas tant que je ne lui ai pas demandé.

Closer : tu sais. Je ne le connais pas mais je voudrais te dire ce que je pense qu'il va dire.

Client : Dis-moi. Je pense que je sais ce qu'il va dire.

Closer : Il va dire oui parce que j'ai aussi un associé. Et moi et mon associé ne prenons pas de décision séparée, sauf que nous avons une seule règle. Nous pouvons prendre une décision séparément et ne pas nous consulter, mais il y a une prémisse. Sais-tu ce que c'est ?

Client : laquelle ?

Closer : que la décision que je prends séparément profite à l'entreprise. Donc la décision que tu vas prendre aujourd'hui profite à l'entreprise ?

Client : Je vois.

Closer : Alors faisons-le. Et donne-lui la meilleure nouvelle que tu peux lui donner aujourd'hui. **Client** : Et s'il se rétracte plus tard ?

Closer : Il ne va pas se rétracter. Même s'il le fait, je te rendrai ton argent. Moi je veux ton engagement.

Client : Bien. Si tu me donnes cette garantie, ça me va.

Il se peut que vous ayez vraiment besoin de le consulter. Alors, que faisons-nous ?

Nous organisons un nouvel appel, avec tout le monde présent lors de l'appel.

Cela peut arriver.



Exemple 4 :

Client : Je suis ici avec ma femme.

Closer : Je ne sais même pas pourquoi nous avons cette conversation aujourd'hui, je ne sais même pas ce que X t'a dit, ok ?

Femme : Il m'a dit beaucoup de choses, qu'il est intéressé, mais ce n'est pas très clair pour moi. Je ne sais pas pourquoi il va s'impliquer dans cette affaire. C'est aussi beaucoup d'argent. De l'argent dont nous avons besoin dans la famille et il a déjà essayé tant de choses et échoué, que je ne lui fais plus confiance.

Closer : Nous comprenons. Question : Pourquoi penses-tu qu'il a fait la démarche de nous parler ?

Femme : Parce qu'il essaie de trouver quelque chose dans sa vie qui le satisfasse. Jusqu'à présent, il a été un peu ballotté ici et là. Et il essaie et cherche ce business à succès qui va changer sa vie. Et je suppose que cela l'a conduit à vous.

Closer : Pour comprendre, quand tu dis qu'il cherche quelque chose qui le satisfasse, que veux-tu dire exactement ?

Femme : D'après ce qu'il me dit, j'ai l'impression qu'il n'aime pas ce qu'il fait.

Closer : Tu veux dire au niveau professionnel ?

Femme : Oui, oui sur le plan professionnel.

Closer : En fait, il a été très honnête avec nous et nous a parlé de ces 17 projets qui n'ont pas abouti. Et c'est normal que maintenant tu penses que ça va être la même chose. Ça ne va pas marcher. Et je peux le comprendre. Mais une question : pourquoi penses-tu vraiment qu'il essaie de faire quelque chose de différent, comme tu le dis, penses-tu qu'il le fait pour lui ou le fait-il pour vous ?

Femme : Si c'est ce qu'il dit, d'une certaine manière il le fait pour lui parce qu'il est fatigué de l'endroit où il travaille, mais il veut aussi un changement dans notre vie.

Closer : Quand tu dis un changement, que penses-tu exactement qu'il veut pour la famille ?

Femme : Pour améliorer notre situation financière et pour nous permettre de meilleures choses.

Closer : Et que penses-tu du fait que x veuille améliorer sa situation financière et avoir de meilleures choses ?



Femme : D'une part, cela me rend heureuse, dans le sens où il cherche quelque chose qui le satisfasse et le fasse se sentir bien, et d'autre part, cela me rend fière de lui, du fait qu'il ne se contente pas de ça, qu'il ait de l'ambition.

Closer : nous lui avons demandé hier pourquoi il pense avoir échoué tant de fois en essayant de lancer un projet et j'aimerais connaître ton opinion. Que penses-tu du fait qu'il a essayé tant de choses et qu'elles n'ont pas fonctionné ?

Femme : qu'il ne croit toujours pas à quel point il est bon.

Closer : S'il croyait à quel point il est bon, ce que nous savons qu'il est, mais qu'il ne le voit toujours pas, penses-tu que les choses changeraient ?

Femme : Je suis sûre que oui parce que cela l'a conduit à essayer des choses et à se laisser emporter par des gens qui, à la fin, ont fait ce qu'ils voulaient de lui et il n'a rien accompli et c'est pourquoi il a perdu l'argent. C'est pour ça que je suis méfiante. Au cas où il se retrouverait dans un autre endroit où il serait à nouveau trompé.

Closer : Comment pourrais-tu l'aider à croire qu'il est meilleur ?

Femme : Je suppose qu'en l'encourageant à ne pas abandonner.

Closer : Et dans les 17 derniers projets, l'as-tu encouragé ? Honnêtement.

Femme : Au début, oui, parce que je le voyais très heureux et motivé. Mais plus maintenant, car la situation économique de la famille s'est dégradée au fil des projets. Donc, que tu le veuilles ou non, il y a une crainte que cela puisse se reproduire.

Closer : Est-ce qu'il t'a dit quelque chose sur le programme ?

Femme : Oui, il m'en a un peu parlé.

Closer : Et d'après toi, que devrait avoir ce programme pour qu'il donne enfin le coup de poing sur la table et qu'au lieu de continuer à essayer, essayer et essayer, qu'il obtienne le résultat qu'il souhaite ?

Femme : Il faudrait lui demander, quelque chose en rapport avec un changement de mentalité, de s'estimer davantage, de croire davantage en lui, ce serait la chose la plus importante.

Closer : x, penses-tu que c'est la chose la plus importante ?

Client : Oui, si le programme m'aide, je pense que c'est ce dont j'ai besoin, parce qu'en fin de compte, la mentalité est fondamentale.



Closer : dans tous ces programmes auxquels il a participé, et nous vous demandons à tous les deux, parce que vous devez tous les deux aller dans la même direction. Pensez-vous que les résultats vont arriver ? S'il le fait, a-t-il ton soutien inconditionnel ?

Femme : Je dois juste te dire que c'est la première fois que je parle à des gens qui veulent investir, ce serait déjà un plus dans ce sens, ça me rassure de te connaître et de pouvoir te parler. La vérité est que j'avais des objections pour qu'il ne s'implique pas, mais tu es en train de me convaincre.

Closer : Mais penses-tu que son succès dépendra de nous ?

Femme : Non.

Closer : Si nous parvenons à provoquer ce changement chez lui, et ce en plus de ton soutien, penses-tu qu'il sera capable de faire décoller le projet une fois pour toutes ?

Femme : J'aimerais le penser

Closer : Et toi x ?

Client : Totalelement.

Closer : A quel point le vois-tu maintenant engagé pour que x fasse ça ?

Femme : Qu'il le dise lui-même.

Client : Je le suis à 100%.

Closer : Mais n'est-ce pas ce qu'il a dit 17 fois auparavant ?

Femme : Oui.

Closer : Alors pourquoi cette fois-ci va être différente ?



Client : Si elle me soutient, ce sera un changement total. Parce qu'au final, c'est ce qui m'arrête toujours. Quand elle ne me fait pas confiance, je m'effondre.

Closer : Tu vois pour qui il fait vraiment ça ?

Femme : Oui, oui, bien sûr.

Closer : x peux-tu répéter quel est ton niveau d'engagement de 0 à 10 ?

Client : un total de 10.

Closer : x quelles garanties de ton engagement vas-tu lui donner ?

Client : 100% total, si elle me soutient.

Closer : "femme" nous allons nous occuper de la mentalité et tout ça, mais nous voyons bien que s'il n'a pas un soutien à 100% de ta part, ce sera un projet raté. Et nous ne voulons pas que cela se produise. Ton engagement est-il également de niveau 10 pour le soutenir ?

Femme : Oui, totalement. Je vais le lui donner.

Closer : alors quelle est la prochaine étape selon vous ?

Client : Le faire.

Closer : "femme" a-t-il maintenant ton soutien dans cette décision ?

Femme : Totalement.

OBJECTION 6 - Je n'ai pas d'argent.

Surtout si la personne est dans le rouge, si elle a besoin d'argent mais est coincée, et que tout ce qui l'entoure l'incite à vouloir gagner de l'argent.

Voir si c'est réel ou si c'est une excuse.



Exemple 1 :

Client : J'adore le programme mais pour l'instant je n'ai rien. Je suis dans le rouge.

Closer : tu sais que c'est pour ça que tu dois faire le programme, parce que tu n'as pas d'argent.

Client : Je ne sais pas où le trouver.

Closer : Si tu avais de l'argent aujourd'hui, tu entrerais ?

Client : Bien sûr que oui.

Closer : Tu es sûr ?

Client : Oui, oui, bien sûr.

Closer : Sois honnête avec cette question, combien de temps veux-tu continuer à te dire que tu n'as pas d'argent ?

Client : Pas une minute de plus.

Closer : pas une minute de plus, donc tu es d'accord pour qu'avant de raccrocher nous cherchions et explorions toutes les options pour que tu ne dises plus jamais que tu n'as pas d'argent. D'accord ?

Client : Oui.

Closer : Comment te sens tu de ne pas avoir d'argent alors que tu as travaillé pendant tant d'années dans ce magasin, avoir un métier et ne pas avoir d'argent ?

Client : Je me sens mal, et j'ai une maison et des enfants. Je ne peux pas continuer comme ça.

Closer : On est d'accord ? Je ne veux plus jamais entendre ça.

Client : C'est que je ne sais pas où le trouver.

Closer : Tu as vu que ta question a changé. De dire que je n'ai pas d'argent à dire que je ne sais pas où en trouver. Veux-tu que nous explorions toutes les options ?

Client : parfait.

Closer : si tu as besoin de 2500 euros en ce moment parce que tu as une urgence, que ton toit s'est effondré et que tu sais qu'avec ce toit effondré toi et ta famille ne pouvez pas vivre, mais que tu ne peux pas pas te permettre d'aller ailleurs. Vers qui tu te tournerais ? Qui te vient à l'esprit en ce moment même qui te donnerait sa confiance pour dire, moi je te donne l'argent ?

Client : Je ne saurais le dire.



Closer : Et si tu le savais ?

Client : Je suis dans une situation assez difficile en ce moment avec la maison, le paiement de l'hypothèque, 2 enfants, ma femme et moi sommes au chômage et je veux me sortir de cette situation, bien sûr, mais personne ne veut me donner de financement. Parce que je n'ai pas de garants. Ma famille ne peut pas non plus me donner un coup de main. Et mes amis, non plus. Je ne sais pas où le trouver.

Closer : As-tu la possibilité de tout financer par une carte de crédit ?

Client : Je n'ai pas de carte de crédit.

Closer : As-tu de l'argent de côté ?

Client : J'aimerais en avoir.

Closer : As-tu déjà demandé un financement à la banque ?

Client : Oui, pour l'hypothèque.

Closer : Et penses-tu qu'ils peuvent l'étendre ?

Client : Dans ma situation actuelle, je devrais demander, mais j'en doute. Mais ne me pousse pas à le faire. Je n'avais pas l'intention de prolonger ma dette avec la banque.

Closer : Je n'avais pas prévu de t'aider aujourd'hui non plus, et je le fais. Ne confond pas la pression avec mon désir absolu de t'aider. Tu as déjà le non, allons-y pour le oui. Celui qui veut quelque chose cherche les moyens.

Client : Ne pourrais-je pas entrer dans le programme et, quand il fonctionne un peu, le payer ? **Closer** : Non.

Client : Cela me faciliterait la tâche.

Closer : Que te dis-tu vraiment avec ce que tu me proposes ? Qui va mettre tous ses œufs dans le panier, nous ou vous ?

Client : Je vais le faire. Et je veux que vous m'aidiez.

Closer : Bien.

Client : Je vais m'investir à 100%, faire des efforts.

Closer : Et la partie économique aussi. Nous ne laisserons entrer personne qui n'a pas fait cet effort financier. Parce que ce serait contraire à l'éthique pour les compagnons qui ont payé. Tu me comprends ?

Client : Oui



Closer : c'est hors de question. Si tu penses que, d'abord, je le fais et ensuite je le paie, alors ce programme n'est pas pour toi. Nous devons voir comment trouver ces ressources pour que tu puisses entrer, avoir les moyens financiers nécessaires et ensuite travailler avec eux. Si tu veux, nous explorons toutes les options à partir de là.

Client : la seule option est de demander à la banque.

Closer : Tu vas dans un restaurant et tu paies si tu aimes la nourriture ?

Voir ce que tu achètes comme un investissement et non comme une dépense.

Client : Je veux le faire mais je n'ai pas la possibilité d'obtenir l'argent.

Closer : Je comprends, quelle est, selon toi, la prochaine étape ?

Il n'est pas nécessaire d'entrer dans une telle profondeur.

Dans de nombreux cas, c'est la personne qui fournit la solution.

Client : Tu me rends la tâche difficile, je veux le faire, mais je ne sais pas où trouver l'argent.

Closer : Alors, qu'est-ce que tu veux faire ?

Client : Je ne sais pas.

Closer : Peut-être que ce n'est pas le bon moment pour toi de le faire.

Je m'enlève la pression.

OBJECTION 7 - Pourquoi dois-je payer autant d'argent si d'autres entreprises facturent moins ?

Closer : pourquoi devrions-nous travailler avec toi ?

Tu donnes la responsabilité à la personne.

Utilise toujours les mêmes mots et les mêmes idées que le client.

Répète ce qu'ils te disent.

Si tu utilises leurs mots, le client ne saura pas quoi faire.



Client : Je ne sais pas pourquoi je devrais payer ce prix pour cette formation.

Closer : Je ne sais pas... dis le moi...

OBJECTION 8 - J'ai déjà suivi des cours avec d'autres personnes célèbres et je m'y suis engagé à 100%, mais ça n'a pas marché, pourquoi cela devrait-il marcher pour moi ?

Closer : Je ne sais pas... à toi de me le dire. Y a-t-il des gens qui l'ont fait et avec qui ça a marché ?

Client : Eh bien, oui, il y aurait...

Closer : Et pourquoi tu penses que ça a marché pour eux et pas pour toi ?

Quand ils me disent ça, pour moi c'est de la fumée et je dois la supprimer.

Tu peux parfois utiliser l'hypothèse.

Closer : supposons que ce programme va t'aider, comment vas-tu savoir que tu en tires vraiment le maximum ? Que se passerait-il si ce programme touchait le point sensible ? Que penses-tu que cela changerait ?

En faisant cela, tu fais déjà le pas pour que l'autre personne s'engage.

C'est comme s'il le faisait déjà.

Et il nous donne son hypothèse

Il nous dit que "x" se produirait.

Client : Le programme offre-t-il ce "x" ?

Closer : oui. (si ce n'est pas le cas, nous disons non)

OBJECTION 9 - Pourquoi aurais-je besoin d'acheter ce produit s'il existe d'autres options ?

Closer : Je ne sais pas... Quelles sont ces autres options que tu as ?

Pourquoi penses-tu que le nôtre est si cher ? Supposons que nous obtenions ces résultats pour toi, investirais-tu cet argent ? Que devrait être le programme pour justifier ce genre d'investissement ?

Un client très enthousiaste, je poursuis le processus,



Client : envoie-moi plus d'informations.

Closer : de quel type d'informations as-tu besoin, et une fois que je te les ai envoyées, que se passe-t-il ensuite ? Lorsque tu auras lu toutes les informations, quelle sera la prochaine étape ?

Je veux voir s'il a vraiment besoin de plus d'informations ou si c'est une objection.

Client : Tu m'envoies les informations et c'est clair pour moi.

Peut-être que c'est réel.

OBJECTION 10 - C'est clair pour moi, je dois regarder mes comptes. Laisse-moi faire mes calculs.

Closer : quand tu vas regarder tes comptes, que vas-tu trouver ? //

Parfait, regarde-les. Maintenant que tu les regardes, qu'est-ce que tu y vois ?

Client : Je ne sais pas... Je te le dirais.

Closer : Veux-tu faire quelque chose pour tes comptes ou simplement en parler ? //

Veux-tu parler des comptes ou veux-tu résoudre ce problème ? Nous pouvons faire les deux, que préfères-tu ?

Client : Non, je veux le résoudre.

Closer : Alors résolvons le problème.

Si tu dois examiner tes comptes, regarde maintenant, peux-tu te permettre de faire le paiement ? Client : non, ce n'est pas impossible.

Closer : ce n'est peut-être pas le bon moment pour le faire. Si tu pouvais le payer en 3 fois, que ferais-tu ? Si une telle option existait.

Explorons !

Client : pas si vite, j'ai besoin de mon temps pour prendre une décision.

Dans ce cas, nous parlons de temps et non de comptes.

Faire que la conversation soit un peu plus confortable.

On ne le laisse pas regarder ses factures pour le rappeler ensuite.



OBJECTION 11 - Je veux des témoignages.

Closer : Tu cherches des témoignages ou tu cherches tes résultats ?

Client : Peux-tu me donner le numéro de téléphone d'une personne qui a suivi le programme afin que je puisse lui parler ?

Closer : nos clients sont là pour que nous les aidions. Pas pour qu'ils nous aident. Je ne partagerais jamais ton téléphone avec d'autres personnes pour t'appeler. Si tu entres dans le programme, tu verras toutes ces personnes et tu pourras leur parler. Tu peux le faire à partir d'aujourd'hui car ils sont dans le groupe.

Nous contrôlons toujours nous-mêmes la conversation.

OBJECTION 12 - Puis-je obtenir un remboursement si cela ne fonctionne pas ?

Closer : OK, tu me donnes plus d'argent si ça marche // je peux avoir le double si ça marche ?

Une question= une question.

OBJECTION 13 - Pouvez-vous égaler le prix d'un programme similaire ?

Closer : Pour toi, qu'est-ce qu'un programme similaire ?

Ne nous lançons pas dans la guerre des prix.

Closer : Tu m'as dit que tu voulais améliorer tes compétences afin de développer ton entreprise, augmenter ton chiffre d'affaires et déléguer une partie du travail à d'autres personnes, est-ce exact ?

Client : Oui, c'est ça.

Closer : Est-ce une question d'argent ou de chiffres ?

Client : Je veux arranger ça.



Client : J'ai vu un autre programme sur xxx, si tu te baisse au même prix, nous pouvons discuter.

Closer : nous avons bien compris que tu voulais xxxx.

Client : oui.

Closer : Est-ce une question de valeur ou de prix ? Comment peux-tu être sûr que ce programme ne te fera pas perdre ton temps ?

Client : Je n'avais pas l'intention d'acheter aujourd'hui. J'ai appelé mais je n'avais pas l'intention d'acheter aujourd'hui.

Closer : Je n'avais honnêtement pas l'intention de vendre aujourd'hui non plus.

Client : Laisse-moi voir et nous en parlerons.

Closer : Honnêtement, tu veux que je te dise. L'objectif est de pouvoir t'aider. Tu peux obtenir exactement ce que tu cherches.

Client : Moi ce que je veux, c'est augmenter les ventes et xxx.

Closer : et quelle importance cela revêt-il pour toi ?

Client : très important.

Closer : Sur une échelle de 1 à 10, quelle est son importance ?

Client : près de 10.

Closer : Je ne peux pas t'aider alors, que manquerait-il pour arriver à 10 ?

Client : y voir clair. Voir que c'est ce que je dois faire.

Closer : Plus précisément, qu'est-ce que cela signifie pour toi de voir clair ?

Client : Que tu me dises que ça va marcher pour moi et que j'ai déjà vu les exemples de réussite, mais est-ce que ça va marcher pour moi ?

Closer : puis-je te poser une question ?

Client : Oui.

Closer : Comment puis-je savoir que tu vas te donner à 100% pour agir ?



Client : Je vais être là, je vais faire ma part.

Closer : Donc ça veut dire que j'y vais à 100% ?

Client : Oui, oui.

Closer : Toi, tu as les résultats, mais j'ai besoin de 100%.

Client : Oui, bien sûr.

Closer : Allons-nous atteindre ces objectifs ?

Client : Oui, bien sûr. C'est ce que je veux.

Closer : Commençons alors.

OBJECTION 14 - Puis-je obtenir quelque chose de similaire pour moins cher auprès d'une autre entreprise

Client : J'ai vu d'autres produits pour ce prix qui sont moins chers et qui sont très similaires.

Closer : Pour toi, qu'est-ce que similaire ?

Client : similaire... plus ou moins ce que tu m'as dit.

Closer : Je peux être honnête avec toi... si ces entreprises t'avaient déjà convaincu, tu ne serais pas en train de me parler maintenant.

Pas besoin d'entrer dans les options qu'ils te donnent

On s'en fiche.

Closer : A quel point es-tu engagé à ce que nous allions de l'avant avec cet accord ?

Client : c'est que cette option... c'est moins cher et xxxx.

Closer : ok, y a-t-il d'autres raisons pour lesquelles tu ne voudrais pas aller de l'avant en dehors de ces 3 choses ?

Client : non, non.

Closer : Veux-tu que nous trouvions des raisons de le faire ? Maintenant que nous avons x raisons de ne pas le faire, allons-nous détailler les raisons pour le faire ?

Closer : ok, je comprends que tu as d'autres programmes que tu fais qui te donnent 800 de bonus et je ne sais pas combien d'accès. Ok, ce sont les raisons que tu as pour faire l'autre formation. Quelles sont les raisons que tu as notées pour faire la formation avec nous ?



OBJECTION 15 - Je n'ai tout simplement pas le temps de suivre un tel cours.

Closer : Il semble que nous ayons un problème ici.

Client : un problème ?

Closer : que tu ne veux pas prendre le temps de faire un cours comme ça.

Client : si je veux.

Closer : Alors montre-moi comment tu vas trouver le temps.

Client : Je ne pense pas avoir le temps de le faire.

Closer : Que devrait-il se passer pour que tu aies le temps ?

Client : Je dois faire des changements.

Closer : la question maintenant est la clé... si tu veux changer ça ?

Client : Je veux ces résultats. Je devrais les changer...

Closer : il faudrait ou est-ce que tu vas les changer ?

(Je veux de la détermination) Si je ne vois pas de détermination, il ne verra pas l'urgence de le faire.

Je vais essayer... il faudrait... peut-être... tu vas le faire ?

Closer : Alors, quelle mesure peux-tu prendre aujourd'hui pour avoir plus de temps ?

Client : m'organiser dès maintenant pour avoir ces jours de congé.

Closer : nous allons prendre l'agenda et nous allons le faire. Il y a 8 semaines sur 52 dans l'année. Client : Est-ce que ça va en valoir la peine ?

Closer : Je ne sais pas... à toi de me le dire.

D'habitude, j'aurais répondu ou justifié au lieu d'utiliser la psychologie inversée. Nous devons agir comme des médecins.

Imagine que nous y allions parce que nous sommes malades et que nous lui demandons pourquoi nous devons suivre son traitement ! ! !!! C'est incongru. C'est différent si nous demandons pourquoi ce traitement peut m'aider ?

MOI je t'aide. Mais je ne fais pas ce que le client veut.



OBJECTION 16 – Il cherche d'autres entreprises pour le faire.

Ne dites jamais de mal de vos concurrents. Et encore moins de l'utiliser comme argument.

Client : Je regarde d'autres entreprises...

Cela signifie que vos besoins sont encore faibles.

Closer : puis-je te demander quel type de programmes regardes-tu ?

Quel type de résultats recherches-tu dans chacune de ces entreprises ? (Je laisse la concurrence de côté)

Client : Je cherche xxx

Ils ne peuvent pas te comparer avec d'autres. Tout comme il n'existe aucune autre personne égale à ce client. Donc tu ne peux pas me comparer.

Je ne suis pas comparable à quelqu'un d'autre.

Closer : de 0 à 10, dans quelle mesure es-tu convaincu que nous pouvons t'aider ?
Vraiment, réfléchis-y.

Closer : Tu vas prendre une décision sur la base de **3 questions**, que tu le fasses avec nous ou avec quelqu'un d'autre. Ça n'a pas d'importance. Mais **les 3 questions** que tu vas te poser, **la première** : ai-je confiance que xxx peut m'aider ? **Deux** : As-tu l'argent pour le faire ? **Et 3** : la question la plus importante, es-tu déterminé à le faire ? Laquelle de ces 3 questions te préoccupe le plus ?

De cette façon, nous isolons la concurrence.

Client : non, c'est juste que j'ai aussi parlé à xx et xx.

Closer : écoute, honnêtement, tu vas finalement prendre la décision en te posant 3 questions. Puis-je les partager avec toi ?

1 : es-tu convaincu que je peux t'aider à atteindre le résultat que nous venons d'évoquer ?

2 : As-tu l'argent pour investir dans mon programme ?

3 : Es-tu prêt à donner 100% de toi-même pour suivre cette formation ?

Laquelle de ces 3 questions te préoccupe le plus ?



Ce sont les 3 objections les plus courantes : la confiance, l'argent, et nous le qualifions dans l'engagement, pas le mien, le sien.

Et maintenant, nous ne parlons plus des autres programmes.

OBJECTION 17 - Prenons un café et nous en parlons.

Ne jamais rencontrer quelqu'un. Il n'y a jamais de vente.

Closer : tu sais quoi... un jour on prendra un café. Sûrement. Mais depuis le temps que nous parlons, regardez comme notre relation est bonne, nous sommes en train de penser à prendre un café, mais commençons par aider ton entreprise et un autre jour nous nous rencontrerons pour déjeuner. Mais que penses-tu de commencer dès maintenant à mettre de l'ordre dans tes affaires ?

Depuis le temps que nous parlons, nous voyons que nous avons une bonne connexion, que nous nous comprenons parfaitement. Imaginons que nous nous soyons rencontrés. Quelle serait la prochaine étape une fois que nous aurons déjeuné ? Que vas-tu faire ? Que veux-tu faire ensuite ?

Nous le prédisposons déjà à me dire quelles sont ses véritables intentions.

Être naturel.

Client : Regardons les détails pour faire le programme.

Closer : Mais es-tu déjà certain de vouloir faire le programme ou est-il essentiel que nous nous rencontrions pour prendre la décision ?

Toi et moi savons que la décision a été prise avant que nous prenions le café. C'est un oui ou un non ?



OBJECTION 18 – Tu sembles être une bonne personne mais nous nous connaissons à peine et je ne sais pas si je dois te faire confiance.

Closer : curieux.... Je ne sais pas non plus si je peux te faire confiance. Je ne sais pas si tu vas t'engager à respecter toutes les informations que je te donne. Comment puis-je te faire confiance ?

Client : J'ai vu le webinaire, mais je ne les connais pas, je ne sais pas si je peux leur faire confiance.

Closer : Je ne sais pas si je peux te faire confiance non plus. Je ne sais pas si tu peux vraiment t'engager à faire ce programme. Comment puis-je te faire confiance ?

OBJECTION 19 - Je ne veux pas t'offenser mais j'ai été escroqué, comment puis-je savoir si je peux te faire confiance.

Donne raison au client et reprends ensuite le contrôle en posant des questions et en étant direct.

Identifie et détruit les structures du client, pour que nous établissions ensuite quel est le point de contrôle que nous voulons.

C'est pourquoi nous posons beaucoup de questions de psychologie inversée. Et c'est ainsi que nous reprenons le contrôle.

Closer : Je sais que ce programme est pour toi et je sais que c'est quelque chose que tu veux faire et nous allons le faire mais ne penses-tu pas que cela pourrait aussi fonctionner pour toi si tu le remets à plus tard dans le temps et le fait en...

Client : Oui, mais ce serait une perte de temps.

Closer : alors que veux-tu que l'on fasse ?

Client : le plus tôt sera le mieux.

Nous posons des questions de psychologie inversée dès le début pour éviter les fumées, les objections plus tard.



Closer : le programme est déjà clair pour toi, tu as vu que c'est la formation que tu veux faire, tu l'as comparée à une autre, nous avons déjà vu la valeur. Et je sais que cela peut être un problème pour toi mais je sais que tu vas le faire maintenant. Mais ne penses-tu pas que si tu remets cela à plus tard et participe à la prochaine édition, rien ne se passera.

Client : Eh bien, je perds du temps.

Je ne suis pas enthousiaste.

Nous qualifions par 4 aspects :

1- Besoins

2- Temps

3- Argent

4- Décision

OBJECTION 20 - Je ne suis pas sûr que ce soit pour moi.

Closer : Je ne sais pas... // Je ne sais pas non plus si c'est pour toi. Est-ce pour toi ? Dis-moi pourquoi ? // Pourquoi penses-tu que ce ne serait pas pour toi ?

Il est très puissant d'utiliser le "pourquoi" dans les questions, car il te donnera des informations réelles sur le client.

Je ne sais pas... Pourquoi ?

Et là il te donnera des raisons.

Client : Je ne sais pas si cette moto est pour moi.

Closer : Je ne sais pas // si je ne pense pas que c'est pour toi non plus... Pourquoi penses-tu que ce n'est pas pour toi ?

Client : Je ne sais pas... c'est juste trop lourd.

Closer : Tu penses qu'avec une moto plus légère ce serait plus pratique à utiliser ?

Client : Oui, oui.

Closer : Regardons une autre option.



OBJECTION 21 - Mais vous êtes si jeune/âgé...

Closer : Oui, c'est vrai. Mais c'est ce qui nous rend spéciaux. Nous sommes très motivés.

Puis-je te poser une question : cherches-tu une expérience ou quelqu'un qui te donnera des résultats ? Si c'est la deuxième option, alors nous sommes les personnes avec qui tu dois travailler.

Client : Tu es un peu vieux pour m'apprendre ça.

Closer : laisse-moi te demander quels sont les problèmes de travailler avec quelqu'un de plus âgé. C'est ce qui me rend spécial, parce que j'ai de l'expérience.

Nous le confondons.

Ils ont besoin de cette confiance.

OBJECTION 22 - Vous n'avez pas d'expérience ou d'antécédents.

Closer : Tu veux une certification ou tu veux plus de ventes ? //

Es-tu intéressé par le titre ou par le fait d'avoir la compétence ? C'est de ça qu'il s'agit. Si c'est la certification, nous ne sommes pas les bonnes personnes. Si tu veux des résultats, nous sommes les personnes qu'il te faut. Quelle est ta prochaine étape ?

Si tu as toujours les mêmes objections, c'est parce que ce sont les mêmes objections que tu as lorsque tu achètes.

C'est pourquoi il est si important d'avoir le bon état d'esprit.

Voir ce que nous transmettons, par les mots, les tons, les silences.

Évite les objections avant qu'elles ne se présentent.

"avant que je raccroche" // "avant que je parte" // "il me reste x minutes" // C'est un détachement. Ce n'est pas une nécessité.

Closer : avant de raccrocher, dis-moi ce que tu as pensé de cet appel // Il nous reste x minutes, pour profiter au maximum de ce temps, dis-moi ce que tu recherches dans le programme.



OBJECTION 23 - Je veux commencer mais dans quelques mois.

Closer : Je te comprends... tu as calculé le coût de ne pas commencer maintenant // puis-je te poser une question ? Pourquoi dans quelques mois ? Juste par curiosité.

OBJECTION 24 - Je peux l'avoir gratuitement et le payer plus tard.

Closer : Tu me paies le double si ça marche ?

OBJECTION 25 – Pourquoi est-il si bon marché ?

Closer : exactement, de combien veux-tu que je te surfacture ?

OBJECTIF 26 - Il y a moins cher.

Closer : Oui, il y en a. Pourquoi devrais-tu faire celui-ci ?

