

Vincent KADIO

**18 OBJECTIONS
MAJEURES ET
COMMENT LES GERER**

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	5
Objection 1 : JE DOIS EN PARLER A MON CONJOINT ..	8
Objection 2 : ON N'A PLUS D'ARGENT. ON A FAIT BEAUCOUP DE DEPENSES	10
Objection 3 : JE DOIS Y PENSER	12
Objection 4 : C'EST TROP CHER.....	15
Objection 5 : JE NE SUIS PAS A ABIDJAN MAIS JE TE FAIS SIGNE DES QUE JE RENTRE SUR ABIDJAN.....	19
Objection 6 : JE SUIS VRAIMENT INTERESSE MAIS J'AI PAS TROP LE TEMPS	20
Objection 7 : J'AI DEJA UN FOURNISSEUR.....	21
Objection 8 : J'ATTENDAIS MON VIREMENT MAIS CE N'EST PAS PASSE. JE VOUS FAIS SIGNE.....	23
Objection 9 : QUAND JE VAIS FINIR D'UTILISER, APRES MON VENTRE VA REDEVENIR GROS ?.....	24
Objection 10 : VOTRE CONCURRENT PROPOSE DEUX FOIS PLUS MIEUX A MOINDRE COUT	26
Objection 11 : JE TE REVIENS.....	28
Objection 12 : CHOCOLAT 1500F - LIVRAISON 1000F HUMM ? ATTENDS JE VAIS VOIR SI MES AMIS VEULENT AUSSI	30

Objection 13 : MAIS POURQUOI C'EST MOINS CHER COMME ÇA ?	32
Objection 14 : OÙ SE TROUVE VOTRE LOCAL. " SI VOUS N'AVEZ PAS DE LOCAL C'EST QUE VOUS N'ETES PAS CREDIBLE"	33
Objection 15 : LE PRODUIT EST DE QUALITE MAIS C'EST UN PEU CHER POUR MOI.	34
Objection 16 : ÇA ME PLAIT MAIS J'AI DEJA FAIT UN ACHAT	35
Objection 17 : TU NE ME CONVAINCS PAS DE PRENDRE	37
Objection 18 : JE NE SUIS PAS SÛR QUE CE SOIT LE BON MOMENT POUR FAIRE CET ACHAT	39
CONCLUSION	39

INTRODUCTION

Il y a 4 étapes pour tout vendre : comprendre sa cible, rédiger et délivrer un argumentaire, gérer les objections et clore la vente. C'est tout.

Les deux premières étapes sont relativement simples : il faut poser des questions au prospect pour déterminer son besoin, et ensuite lui proposer le produit qui réglera définitivement ses problèmes.

On espère tous qu'après lui avoir présenté le produit, le prospect sorte son argent et nous le donne en échange de nos produits !

Mais malheureusement c'est rarement le cas.

La majorité des prospects trouvent toujours mille et une raisons pour ne pas payer :

- Je n'ai pas d'argent

- C'est trop cher
- Je n'avais pas prévu cet achat
- Est-ce que c'est de bonne qualité
- Je peux avoir le même produit moins cher ailleurs
- J'ai déjà acheté le même il y a 2 semaines
- etc.

La majorité des vendeurs ne sont pas entraînés à gérer ces objections et manquent très souvent d'arguments pour conclure la vente.

Ce livre « 18 objections majeures et comment les gérer » vient régler définitivement ce problème et vous donne des réponses testées et éprouvées qui peuvent faciliter la vente.

Elles ne marchent pas à chaque fois sur tout le monde, mais au moins elles vous donnent des idées pour faire avancer la vente.

Ces techniques sont capables de vous faire doubler votre chiffre d'affaires et gagner des millions. Vous devez les tester, les pratiquer afin qu'elles deviennent des réflexes.

Même si une réponse à une objection n'aurait pas marché sur vous, rien ne dit qu'elle ne marchera pas sur votre prospect.

Vous ne devez donc pas rejeter certaines réponses en vous disant qu'elles ne marcheront pas. Utilisez-les toutes et vous verrez qu'elles marchent, même si ça semble improbable.

Bonne lecture

Objection 1

JE DOIS EN PARLER A MON CONJOINT

Certains clients ont peur de subir les moqueries ou les reproches de leur entourage lorsqu'ils feront un achat.

Pour éviter cela, ils désireront demander l'avis de quelqu'un avant de passer à l'achat.

Dans ce cas, vous devez soit leur donner des arguments pour justifier l'achat ou soit leur faire comprendre qu'ils n'ont pas nécessairement besoin de prendre l'avis avant de décider.

Réponse 1 : « Je suis d'accord, mais si votre conjoint est comme le mien, il ne me dit jamais non quand je veux vraiment quelque chose qui me fait plaisir, et moi non plus je ne lui dis pas non quand il veut vraiment quelque chose. J'emballe votre colis. »

Réponse 2 : « C'est souvent plus simple de demander pardon que de demander la permission. Faites-vous plaisir. J'emballe votre colis. »

Réponse 3 : « Je comprends et si vous discutez de tout avec votre conjoint comme je le fais avec le mien, alors il sait déjà que vous êtes ici et que vous rêvez de ce produit. Si vous n'avez pas d'autres remarques, j'emballe votre colis »

Objection 2

ON N'A PLUS D'ARGENT. ON A FAIT BEAUCOUP DE DEPENSES

Certains clients arriveront vers vous après avoir effectué plusieurs achats. D'autres peuvent ne pas avoir planifié d'acheter votre produit.

Face à cette objection, vous devez leur démontrer que l'achat doit être fait même si ce n'était pas prévu ou même si plusieurs dépenses ont déjà été effectuées.

--

Réponse 1 : « 90% des gens qui bossent avec nous n'avaient plus de budget en arrivant ici. Ce n'est pas parce que vous avez fait

d'autres achats avant nous que vous devez vous pénaliser d'acheter un produit dont vous avez besoin et qui vous fera gagner de l'argent... J'emballe votre colis. »

Réponse 2 : « La majorité de ceux qui ont acheté notre produit étaient hors budget. Mais ils ont compris la valeur de celui-ci et n'ont pas osé passer à côté d'une si belle opportunité. J'emballe votre colis. »

Objection 3

JE DOIS Y PENSER

Vous rencontrerez des personnes qui ont du mal à prendre une décision. Ce genre de personnes ont peur des conséquences de leur décision. Face à une décision d'achat elles vont donner comme objection qu'elles ont besoin de réfléchir.

Dans ce cas de figure, vous devez leur montrer que contrairement à ce qu'elles pensent, elles n'ont pas besoin de plus de temps ou plus d'infos pour décider.

Réponse 1 : « Une pensée c'est instantané. Pensez à un éléphant. Vous voyez ? Penser se fait instantanément. Ce que vous devez

faire maintenant c'est prendre une décision. Oui ou Non. Acheter ou refuser. Je suis prêt à accepter votre choix. Qu'est-ce que vous décidez ? »

Réponse 2 : « Je comprends. Cependant y penser ne changera rien au fait que vous avez besoin de ce produit qui règlera tel problème, et vous l'achèterez tôt ou tard.

Autant l'acheter maintenant, et passer à d'autres sujets plus importants qui méritent votre attention. J'emballerai votre colis. »

Réponse 3 : « Super. Pensez-vous que 2 ou 3 jours suffiront, ou plutôt 2 ou 3 semaines ?

La réalité c'est que peu importe le temps que vous prendrez à réfléchir, vous serez confrontés à 3 questions auxquelles il faudra répondre. Puis-je vous les partager ?

1. Est-ce que ce produit répond à mes attentes ?

2. Est-ce que j'ai les moyens de me l'offrir ?
3. Est-ce que cette entreprise m'a l'air sérieuse ?

Si la réponse est oui aux 3 questions, alors j'emballe votre colis. »

Réponse 4 : « Super. La majorité des gens veulent du temps pour réfléchir avant de prendre une décision. Permettez-moi de vous poser une question. Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant que vous êtes absolument certain que c'est le produit qu'il vous faut, à quel niveau vous situez-vous présentement ? Qu'est-ce qu'il faut pour que ce soit un 10 ? »

Objection 4

C'EST TROP CHER

Lorsqu'un client vous dit que votre produit est trop cher, ça veut dire que la valeur perçue qu'il a du produit est inférieure au prix que vous demandez.

Vous devez donc lui démontrer encore la valeur du produit et lui demander d'acheter maintenant.

Vous devez lui reparler des caractéristiques, du besoin qui sera comblé, des personnes satisfaites, etc.

Réponse 1 : « Je suis d'accord que c'est beaucoup d'argent. J'emballe votre colis. »

Réponse 2 : « Je suis d'accord que c'est beaucoup d'argent, et peut-être que vous le saviez déjà en venant. J'emballe votre colis. »

Réponse 3 : « Je suis d'accord, et la majorité de tous ceux qui ont payé ce produit ont dit la même chose. J'emballe votre colis. »

Réponse 4 : « Je suis d'accord, et ce n'est pas la 1ère fois, ni la dernière que vous dépenserez un peu plus que vous avez prévu. J'emballe votre colis. »

Réponse 5 : « Je suis d'accord, vous savez que la qualité coûte cher et ce produit est de très bonne qualité. J'emballe votre colis. »

Réponse 6 : « Je suis d'accord, et soyez reconnaissant d'avoir la capacité d'investir autant d'argent. Ce n'est pas tout le monde qui a ce privilège. J'emballe votre colis. »

Réponse 7 : « Je suis d'accord, et félicitez-vous parce que vous avez travaillé dur pour

pouvoir vous offrir ce qui vous plait.
J'emballe votre colis. »

Réponse 8 : « Je comprends que c'est plus d'argent que vous n'aviez budgétisé, mais faites-le quand même. J'emballe votre colis.
»

Réponse 9 : « Je comprends que c'est plus d'argent que vous aviez prévu dépenser, mais ça ne va pas vous tuer. J'emballe votre colis. »

Réponse 10 : « Je comprends que c'est plus d'argent que vous aviez prévu dépenser, mais faites-le pour moi. J'emballe votre colis.
»

Réponse 11 : « C'est mieux de payer un peu plus cher et obtenir exactement le produit qu'il vous faut que de payer moins et faire une erreur. C'est mieux de vivre riche que de mourir riche. J'emballe votre colis. »

Réponse 12 : « Je suis d'accord que c'est beaucoup d'argent, mais vous savez l'argent on va le laisser ici à notre départ, on ne pourra pas partir avec. Il faut le dépenser de la meilleure façon. J'emballe votre colis. »

Réponse 13 : « Je suis d'accord que c'est beaucoup d'argent, mais vous savez, l'argent ne manque pas sur terre ! Ce qui manque ce sont des personnes qui acceptent de vivre leur vie pleinement et d'être heureux en s'offrant ce qu'ils veulent vraiment. J'emballe votre colis. »

Objection 5

JE NE SUIS PAS A ABIDJAN MAIS JE TE FAIS SIGNE DES QUE JE RENTRE SUR ABIDJAN

Face à cette objection, vous devez emmener le client à prendre une décision ferme. Vous devez donc valider tous les détails de son achat.

Réponse :

- Je te garde combien ? 1 paquet ou 2 ?
- Je fais emballer et je dépose chez la compagnie de livraison. Est-ce que mardi c'est bon ?
- Tu payes maintenant ou à la livraison ?

Objection 6

JE SUIS VRAIMENT INTERESSE MAIS J'AI PAS TROP LE TEMPS

Si le client est intéressé, ne pas avoir le temps n'est pas une raison pour ne pas valider l'achat.

Réponse :

- Je t'emballe ça rapidement. Je peux avoir l'argent ?
- Pas de soucis, paye et je te fais livrer à domicile.
- Pas de soucis, paye et à ton retour tu passes prendre.

Objection 7

J'AI DÉJÀ UN FOURNISSEUR

Certains clients refuseront d'acheter votre produit parce qu'ils l'achètent déjà chez quelqu'un d'autre.

S'ils brandissent cette objection c'est que votre offre n'est pas suffisamment irrésistible.

Il ne faut pas se contenter d'annoncer un prix pour vendre.

Penser à ajouter des bonus, des rabais, des remises, des ristournes, des facilités de paiement, des garanties, pour rendre l'offre irrésistible.

Réponse 1 :

« Je comprends que vous ayez déjà un fournisseur mais avec nous, vous avez la possibilité de faire le paiement en plusieurs échéances. »

Réponse 2 :

« Vous avez vu ce que nous proposons. Si vous deviez choisir entre nous et votre fournisseur actuel, qui vous choisiriez ?

Pourquoi ?

Testez-nous, donnez-nous juste 10% des commandes et si vous êtes satisfaits, avec le temps vous nous en donnerez plus. Voici votre bon de commande »

Objection 8

J'ATTENDAIS MON VIREMENT MAIS CE N'EST PAS PASSE. JE VOUS FAIS SIGNE

Dans ce cas de figure, le client n'a pas d'argent actuellement pour valider l'achat. Alors vous devez confirmer le jour et la quantité. Ensuite faire un suivi pour demeurer dans son esprit.

Réponse :

« Pas de soucis, on vous le met de côté, et puis vous régler quand votre virement passe. Vous voulez qu'on le garde combien de jours ? »

Objection 9

QUAND JE VAIS FINIR D'UTILISER, APRES MON VENTRE VA REDEVENIR GROS ?

Cette objection sous-entend que les clients ne croient pas que le produit marchera pour eux.

Ils ont tenté d'autres produits qui n'ont pas produit de résultats.

Ils n'ont plus confiance en eux.

Pour gérer cette objection vous devez leur montrer que ça a marché pour des gens dont la situation est pire que la leur.

Réponse : « Je comprends que vous soyez sceptique. Mais nous avons eu plusieurs

clients qui étaient dans des situations plus catastrophiques que la vôtre mais qui aujourd'hui sont satisfaits du produit. Prenez ces 2 boîtes pour commencer »

Objection 10

VOTRE CONCURRENT PROPOSE DEUX FOIS PLUS A MOINDRE COUT

Si vous avez un ou plusieurs concurrents connus, le client va naturellement faire la comparaison de vos offres.

Pour gérer cette objection vous devez non seulement bien comprendre ce que le concurrent propose, mais aussi présenter différemment votre produit, ou y ajouter des bonus pour rendre plus difficile la comparaison.

Réponse 1 :

« Oui c'est vrai que son prix est moins élevé que le nôtre mais nous ne vendons pas qu'un ordinateur. Avec nous, vous avez en bonus une souris optique, un disque dur et une multiprise »

Réponse 2 :

« Si le prix était le même, chez qui auriez-vous préféré acheter ? Avec nous ?

Pourquoi ? Quels sont les raisons qui font que vous préférez acheter chez nous ?

Vous voyez, c'est pour toutes ces raisons que nos prix sont à ce niveau, et que nous pouvons assurer une excellente qualité de service. »

Objection 11

JE TE REVIENS

Lorsqu'un client vous fait cette objection c'est qu'il ne trouve pas urgent d'acheter votre produit maintenant.

Vous devez donc :

- Soit lui montrer que son problème s'aggravera s'il ne prend pas la décision maintenant
- Soit lui faire comprendre que s'il ne se décide pas rapidement, il risque de rater cette opportunité.

Réponse 1 :

« Je comprends que vous voulez prendre le temps avant de passer à l'achat. Mais si rien n'est fait rapidement les cafards qui sont chez vous iront pondre leurs œufs sur vos assiettes. Et ce qui va suivre ce sont les maladies. Prenez l'insecticide maintenant. »

Réponse 2 :

« Ok il n'y a pas de problème mais je dois vous préciser que le modèle qui vous plait n'est disponible actuellement qu'en 2 exemplaires. Le 2^{ème} a déjà été commandé donc si vous ne faites pas vite, vous risquez de ne pas en avoir »

Réponse 3 :

« Je vous garde lequel ? Le petit format ou la bouteille d'1 litre ? »

Objection 12

CHOCOLAT 1500F - LIVRAISON 1000F HUMM ? ATTENDS JE VAIS VOIR SI MES AMIS EN VEULENT AUSSI

Si un client vous fait cette objection cela veut dire que votre offre n'est pas adaptée.

Vous devez demander au client l'offre qui le pousserait à commander maintenant.

Si vous pouvez répondre aux attentes du client vous faites-le, sinon laissez-le partir et travaillez sur votre offre.

Réponse 1 :

« Ok pour cette 1^{ère} livraison vous ne paierez que 500F, mais pour les autres il faudra prévoir 1000F. Vous ne voulez pas 2 paquets en même temps ? Comme ça vous conservez l'autre pour demain.

Alors je vous envoie 2 paquets, le livreur sera là dans 30mn. C'est bon ? »

Réponse 2 :

« Est-ce que ça vous ai déjà arrivé de payer votre transport pour aller manger dans un coin caché, tellement la nourriture est bonne ? C'est pareil avec nos chocolats. Vous n'allez pas regretter les 1000F de la livraison.»

Objection 13

MAIS POURQUOI C'EST MOINS CHER COMME ÇA ?

Quand c'est trop beau pour être vrai, les clients deviennent sceptiques. Et quand ils sont sceptiques ils n'achètent pas.

Vous devez justifier et démontrer que votre offre est correcte et fiable. Proposez une offre crédible, avec un tarif acceptable.

Réponse : « C'est une promo, le prix est réduit de 75%. Notre objectif est de rendre le produit accessible au maximum de personne. »

Objection 14

OÙ SE TROUVE VOTRE LOCAL ? SI VOUS N'AVEZ PAS DE LOCAL C'EST QUE VOUS N'ETES PAS CREDIBLE.

Ici se pose un problème de crédibilité. Le client a besoin d'être rassuré sur votre crédibilité.

Il veut avoir un endroit où se rendre au cas où il y a un problème. Vous devez donc lui donner des garanties.

Réponse : « Nous sommes une boutique en ligne avec près de 2000 clients. Vous bénéficiez d'une garantie de 3 mois. Au moindre problème, contactez-nous et on remplace l'achat sans discuter. »

Objection 15

LE PRODUIT EST DE QUALITE MAIS C'EST UN PEU CHER POUR MOI.

Le client est intéressé par le produit alors la plus grande partie du travail a été faite. Vous devez juste maintenant le convaincre que pour cette qualité il doit mettre la main à la poche.

Réponse : « Je sais que c'est beaucoup d'argent et je m'attendais à une telle réaction. C'est évident que vous êtes quelqu'un qui connaît la qualité, qui apprécie la qualité, qui vit une vie de qualité, qui porte des vêtements de qualité et qui sait que la bonne qualité à un prix plus élevé. Prenez maintenant. »

Objection 16

ÇA ME PLAÎT MAIS J'AI DÉJÀ FAIT UN ACHAT

Il se peut qu'au moment où vous approchez les clients, Ils ont peut-être déjà acheté un produit similaire.

Dans cette situation vous devez leur donner des raisons de prendre le produit avec vous la prochaine fois qu'ils en auront besoin.

Vous devez leur proposer des facilités de paiement, des bonus ... pour les motiver à payer votre solution.

Ensuite vous devez être constamment en contact avec les clients pour être présent lorsque ce sera le bon moment.

Réponse : « Ah ce n'est pas bien grave. J'espère que vous êtes satisfait(e) de votre achat. Avec nous vous avez la possibilité de payer en 3 échéances et vous recevez en bonus un pack XXX. »

Objection 17

TU NE ME CONVAINCS PAS DE PRENDRE

Même s'il a vraiment besoin du produit, le client veut sentir que vous voulez vraiment son argent, et que vous appréciez qu'il dépense chez vous plutôt que chez quelqu'un d'autre.

Le client veut vous voir déployer votre artillerie lourde pour le convaincre, il veut « se laisser séduire »

Réponse 1 :

J'ai fait tout ce que je pouvais pour vous. Je vous ai trouvé le produit qu'il vous faut, j'ai négocié le prix à la baisse pour vous.

Maintenant j'ai besoin que vous fassiez quelque chose pour moi. J'emballe le produit et vous passez à la caisse 😊.

Réponse 2 :

Je comprends votre position, mais je ne peux pas vous permettre de passer à côté d'une si belle opportunité. C'est exactement le produit qu'il vous faut. Je ne peux jamais vous induire en erreur, et vous savez que c'est la meilleure chose à faire. J'emballe votre colis.

Réponse 3 :

Vous êtes l'une des personnes les plus intelligentes que j'ai eu l'honneur de croiser, et vous semblez ne prendre que des décisions intelligentes. Faire cet achat est une décision intelligente que vous devez prendre.

Objection 18

JE NE SUIS PAS SÛR QUE CE SOIT LE BON MOMENT POUR FAIRE CET ACHAT

Le client est intéressé par le produit mais il hésite. Il se demande si c'est pertinent de faire cet achat maintenant par rapport à d'autres achats qu'il doit faire.

Vous devez lui faire comprendre que le plus important ce n'est pas le bon moment. Le plus important c'est est ce qu'il a besoin du produit maintenant.

Réponse : Ce ne sera jamais le meilleur moment de faire cet achat, vu qu'il y aura toujours des choses plus urgentes à faire. Faites votre achat maintenant et commencez à profiter des avantages du produit.

CONCLUSION

Vous êtes au terme de votre lecture. Vous avez découvert 18 objections les plus fréquentes et des dizaines de réponses pour les gérer.

Il ne suffit pas de les connaître intellectuellement, vous devez les pratiquer tous les jours, les mémoriser, les associer, avec le sourire, comme un jeu.

Vous devez les utiliser tous les jours, à chaque occasion, jusqu'à ce que vous soyez capables de les utiliser naturellement sans y réfléchir.

C'est seulement comme ça qu'elles deviendront des réflexes pour vous et que vous deviendrez un expert de la vente.

Pour aller plus loin

REUSSIR VOS PRESENTATIONS COMMERCIALES

Bonjour les amis. Bonne nouvelle. J'ai une formation qui vous permettra de réussir sereinement toutes vos présentations commerciales.

A l'intérieur j'explique pas à pas les différentes étapes de la vente, et je vous donne plus de 90 réponses aux objections.

J'ai regardé sur le marché, et il n'y aucune formation de ce style.

Vendue initialement à 50.000F, j'ai décidé de l'offrir spécialement en version électronique à seulement 10.000F.

Après votre achat, vous pourrez télécharger un fichier PDF de 120 pages que vous pourrez transporter partout avec vous, dans votre téléphone, votre tablette ou votre ordinateur.

Et dans les transports en commun, où lorsque vous attendez un client, vous pouvez parcourir les réponses et vous entraîner à maîtriser comment gérer toutes les objections possibles.

Pour commander et profiter de ce prix promo, scannez ce QR code et suivez les instructions.



Si vous souhaitez payer par mobile money ou Wave, n'hésitez pas à me contacter par appel, SMS, Whatsapp au +225 0749320000

Il y a des décisions qu'on se félicite d'avoir prises, et celle-ci en est une. Commandez maintenant (<https://vente.paiementpro.net/reussir-vos-presentations>)

Mise en forme et Achevé d'imprimer chez
SORE REPROGRAPHIE - Abidjan R.C.I. **2021**