



JE REPONDS AUX OBJECTIONS DU ROI CLIENT



« Vous avez raison »



BONJOUR L'ACCUEIL !

A- Ah ! C'est vous qui avez l'intention de m'entortiller aujourd'hui ! *(avec une mine sourcilleuse)*

V- Mais je n'ai l'intention d'entortiller personne. Je représente une maison inattaquable. Nous travaillons selon les principes les plus rigoureux de transparence pour le client.

BONJOUR L'ACCUEIL!

Du sang froid

A- Ah ! C'est vous qui avez l'intention de m'entortiller aujourd'hui !

V- Entortiller? *(avec le sourire)*

Comment s'y prendre avec quelqu'un d'aussi perspicace que vous?

J'attache d'ailleurs trop de prix à nos relations futures !



Que pensez-vous des réponses à ces objections?

A- Ce qui m'inquiète dans le choix de ce nouveau type de matériel, c'est le fait que...

V- Aucun problème. Vous le savez bien. Nous n'aurions pas lancé ce produit s'il présentait la moindre défaillance. Notre société ne peut pas se permettre ce genre d'erreur.

A- Vos services nous ont envoyé l'échéancier des travaux. Si je lis bien, la machine ZX serait montée fin mai, c'est-à-dire un mois plus tard que ce que nous avons convenu. Comment voulez-vous que je démarre toute l'installation à temps. C'est impossible!

V- Ecoutez, Monsieur Durand, je comprends votre situation, et l'inconvénient pour votre planning. Je prends le problème en main, soyez sans crainte...



A- Ca ne va pas. Dans votre livraison d'hier, il y a dix pièces cassées!

V- Non, c'est vrai? Alors là, ils vont m'entendre au Service Expédition! C'est inadmissible, d'autant que je les ai déjà avertis...

A- Le devis ne correspond pas aux spécifications de notre demande.

V- Je suis désolé, Monsieur Gaspart, c'est exceptionnel vous savez; je me demande si l'intérimaire qui vient d'arriver a été bien informé...

A- Dans votre livraison d'hier, il y avait dix pièces cassées!

V- Dix pièces cassées... C'est ça? Ah bien alors! C'est bizarre! Et puis c'est casse-pied, zut alors!



A- Votre produit n'est pas au point, le collage est insuffisant.

**V- Ca m'étonnerait, j'ai plus de trois cents clients qui l'utilisent régulièrement...
Vous êtes bien le premier à nous dire ça!**

A- Mon chiffre d'affaires stagne avec vos produits.

V- Mais avez-vous l'impression que vos vendeurs s'y prennent toujours bien avec ce type de produits?

A- Voilà le plan des installations prévues. Je ne peux pas joindre la légende et le descriptif du projet, car certains éléments sont confidentiels. On ne tient pas à les divulguer.

V- Eh bien dites donc, ça ne change pas beaucoup. Avec Monsieur Durand, c'est pareil. On dirait que vous voulez nous en dire le moins possible. C'est purement de la rétention d'informations!



- V- Monsieur Langrais, vous savez d'après nos essais, que le rendement à l'hectare est amélioré de 10%.**
- A- Ca faut voir, parce que ça dépend des terrains utilisés!**
- V- Monsieur Langrais, vous faites confiance à M. Florin, votre expert régional, et vous savez très bien qu'il confirme tous les avantages du Forplus.**
- A- Oui, oui, M. Florin voit ça en général, mais moi sur mon coin, c'est pas certain.**
- V- Pourtant si j'ai bien lu...**
- A- Ecoutez, je vais vous dire, y'a même des agriculteurs qui commencent à être hostiles à toutes ces nouveautés dont ils font les frais.**
- V- Justement le but de ma visite c'est de faire le point.**
- A- Je ne vous promets rien, on essaiera d'en faire, c'est pas facile et puis il y a des risques.**
- V- Aujourd'hui, Monsieur Langrais, vous savez qu'il faut aller de l'avant!**
- A- C'est ça et c'est nous qui paierons les frais en cas de pépins! Pour nous forcer la main vous êtes toujours là...**
- V- Je ne veux pas vous forcer la main, Monsieur Langrais, mais si vous êtes systématiquement contre nous...**
- A- Comment contre vous! Et le chiffre d'affaires de l'an passé, c'est rien sans doute?**
- Etc.**



OBJECTIONS ET BONNES MANIERES

- A- Ce qui m'inquiète dans le choix de ce nouveau type de matériel, c'est le fait que...**
- V- Votre inquiétude face à un produit nouveau, bien des clients la partagent. Nous avons étudié ensemble vos contraintes d'exploitation. 1.200 heures sans révision, température ambiante maximale 40°C en été et démarrage par temps froid à - 20°C. C'est bien ça, n'est-ce pas?**
- A- Oui, oui, c'est exact.**
- V- Les tests faits dans des conditions plus sévères, + 60°C et - 35°C, donnent une durée moyenne entre révisions de 1.800 à 2.000 heures... comme vous le voyez, nous sommes dans les normes.**
- *******
- A- Le devis ne correspond pas aux spécifications de notre demande.**
- V- Oui, dites moi ce qui ne va pas et nous allons voir ce qu'il faut faire.**



A- Votre produit n'est pas au point, le collage est insuffisant.

V- Tiens. Dites-moi. Que s'est-il passé?

A- Mon chiffre d'affaires stagne avec vos produits.

V- Depuis quand faites-vous ce constat sur votre chiffre?

A- Voilà le plan des installations prévues. Je ne peux pas joindre la légende et le descriptif de projet, car certains éléments sont confidentiels. On ne tient pas à les diffuser.

V- Merci pour les informations, ça nous permet de mieux ajuster notre offre à ce que vous voulez vraiment. Voyons: qu'est-ce qu'il dit ce plan? Par rapport à ce qu'on a vu la fois passée, vous pouvez me situer ce qu'on envisage de faire...



A- Je voudrais 6 humidificateurs mais surtout n'essayez pas de me vendre des AZ.

V- Vous n'en avez pas été satisfait?

A- Pas vraiment. Je reconnais qu'il n'y a rien à leur reprocher sur le plan de la solidité, mais ils étaient tellement bruyants que c'était un vrai supplice.

V- Quand les aviez-vous acheté?

A- Il y a trois ans.

V- Les constructeurs ont fait beaucoup d'efforts pour insonoriser leurs modèles depuis cette époque, car c'est en effet vraiment désagréable d'avoir un appareil bruyant... Comme vous, de nombreux clients se plaignaient du bruit.



A- Vous travaillez dans une drôle de boutique...

V- Qu'est-ce que vous voulez dire?

A- L'organisation, chez vous c'est zéro, hein?

V- Qu'est-ce qui s'est passé?

A- Ca fait deux mois qu'on ignore ma demande.

V- C'est-à-dire?

A- Eh bien pour la deuxième fois votre service m'envoie une remise de prix incomplète. On ne va pas attendre éternellement.

V- Y a-t-il autre chose?

A- Pour l'instant non, mais si ça continue comme ça!...

V- Bon vous avez raison. Dès que nous aurons fini, je les appelle. On va arranger ça tout de suite.



A- J'achèterais bien cette valise car elle me convient au point de vue taille mais, elle me paraît bien fragile et légère pour voyager en avion.

V- Vous connaissez certainement l'histoire du chêne et du roseau? Les nouvelles valises pour l'avion plient mais ne cassent pas, c'est leur souplesse qui fait leur robustesse, le cadre est fait pour absorber les chocs, les doubles fermetures à glissière s'adaptent aux déformations du cadre.



CHOISISSEZ L'EXPRESSION LA PLUS CONVAINCANTE

1 - Avec ce procédé l'économie est de 20%.

1'- Avec ce procédé l'économie est de 20,4%.

2 - C'est solide.

2'- C'est carrossé comme un tank.

3 - C'est fiable.

3'- C'est aussi robuste qu'une Jeep.

4 - Vous verrez: ce sont trois techniciens très dynamiques, très efficaces et très attentifs à leur travail.

4'- Vous les verrez: ces sont trois battants toujours sur le pont en train de veiller au grain! Les coups de feu ne leur font pas peur.



5 - Voilà un sac à main de très belle qualité.

5'- Voilà un petit sac carré en cuir noir, brillant comme un miroir.

6 - Imaginez cette purée savoureuse que tous les enfants apprécieraient.

6'- Imaginez cette purée en petit tas onctueux que les enfants mangeront en léchant la cuillère.

**DES FAITS
DES CHIFFRES
DES IMAGES**



FAUT ETRE HONNETE

(sur le fond)

Faut-il reconnaître des inconvénients?	Initialement favorable	Initialement opposé
Haut niveau d'éducation	NON	OUI
Faible niveau d'éducation	NON	NON



Ce qu'il vaut mieux dire à la place

Conflictuel	Conciliant
Je	Vous
Moi je crois que	Qu'en pensez-vous?
C'est évident	C'est très intéressant
Désaccord	Point de vue
Concurrent	Confrères, autres maisons
Vous êtes le premier à nous dire ça	Votre remarque est intéressante
Si j'étais à votre place	Voyons ensemble
Je vais vous le prouver	Voici les résultats des tests
Entre nous sincèrement soit dit	Vous êtes meilleur juge
Ca on a déjà essayé, ça n 'a jamais marché	C 'est une idée
Vous ne pouvez pas dire ça	C 'est vrai que...



Si vous y tenez, mais moi...

Mais non

Mais pas du tout

Oui mais (= oui merde)

Vous avez raison, mais

Mais si je vous assure

C'est de la vieille histoire

Là vous faites fausse route

Vous nous regretterez

Examinons ça tous les deux

Ce n'est pas moi qui dirait le contraire

C'est possible

Vous avez raison de remarquer que...

C'est vrai, on peut dire que...

Oui, je me suis posé la question moi-même...

C'est exact cet inconvénient a existé jusqu'à ce que...

Si je vous ai bien compris...

Monsieur Untel pensait justement comme vous et il a fait tel essai...



Expressions dévalorisantes	Expressions valorisantes
Charges	Responsabilités
Résoudre un problème	Trouver une solution
Caractéristiques	Avantages
Facile à utiliser	Simple à utiliser
Connu	Eprouvé
Révolution	Evolution
Service après-vente	Assistance
Concurrents	Confrères, autres maisons
Passé	Avenir
Hésiter	Réfléchir
Moyens	Résultats
Délai	Date
Assurance	Garantie
Coût	Investissement
Prix	Valeur



Technique du "J-N-V"

- D- Dites, Monsieur Batage, vous avez organisé une réunion avec les gens de notre bureau d'études lorsque j'étais en Italie?**
- C- Disons que ce sont plutôt eux qui m'auraient réuni.**
- D- Ca veut dire quoi, qu'ils vous ont réuni?**
- C- Ca veut dire que Monsieur Duclot m'a demandé de passer pour voir les essais sur la ZX. Et on a parlé boulot avec les ingénieurs.**
- D- Et comment se fait-il qu'il soit question maintenant de modifier le système d'alimentation?**
- C- C'est votre idée de flexibilité.**
- D- Ah?**
- C- Oui. Dès qu'on peut enlever une rigidité quelque part, comme vous le disiez, tout fonctionne mieux. Au fond, c'est très fort: il suffit de la mettre en pratique. Ici nous étions bloqués parce que nous ne pensions pas à remettre en question le système d'alimentation.**



Le "Je-Nous-Vous"

- **Dans un cas pareil, je verrais bien la solution Tribouldingue.**

Dix minutes plus tard:

- **Nous évoquions tout à l'heure la solution Tribouldingue.**

Dix minutes plus tard:

- **Vous pensiez tout à l'heure à la solution Tribouldingue.**



FAIRE TRAVAILLER L'AUTRE

- ➡ Brochures interactives: Mes commentaires - Notes personnelles - Appréciations personnelles - Comparez - Mes remarques...**
- ➡ Visite de son usine avec le client**
- ➡ Tour sur un chantier en cours**
- ➡ Réflexion autour des plans, des prototypes...**
- ➡ Vision d'un film**
- ➡ Invitation dans nos installations**
- ➡ Démonstrations, essais**
- ➡ Visite d'une de nos réalisations de référence**
- ➡ Répartition des tâches à la recherche d'une solution**
- ➡ Co-conception**



IL RETIENT

- ➡ **10 % de ce qu'il a lu ;**
- ➡ **20 % de ce qu'il a entendu ;**
- ➡ **30 % de ce qu'il a vu et entendu ;**
- ➡ **50 % de ce qu'il a vu et entendu en réunion où il existe un dialogue ;**
- ➡ **70 % de ce qu'il a dit ;**
- ➡ **80 % de ce qu'il a dit *en faisant quelque chose en rapport avec ce qu'il dit et en ressentant une implication.***



Regard

- **Horizontal (à la même hauteur)**
- **Axial (bien droit en face)**
- **Proche (mais sans franchir le cercle privé)**
- **Long (mais pas insistant)**

Nous éprouvons de la méfiance ou de l'antipathie lorsque quelqu'un nous regarde de loin, de haut, de travers, ou de manière fuyante.



Ton

- **Mélodieux**
- **Doux**

Nous nous sentons menacés quand quelqu'un nous parle sur un ton cassant et sec avec une voix plus forte que ce qui est nécessaire pour être entendu.



Toucher

(si je pouvais le toucher, mon toucher serait...)

- **Doux**
- **Lent**
- **Vaste**

Nous nous sentons agressé quand quelqu'un nous touche de manière brutale , en appuyant fortement et rapidement sur un point précis de notre corps.

- **Poignée de main ferme mais pas dure si on veut apaiser un conflit.**
- **Eviter les gestes brusques pouvant évoquer la possibilité d'un toucher violent.**
- **Ne pas tourner autour de l'interlocuteur avec véhémence.**
- **Ne pas saisir le bras de l'interlocuteur et le presser avec la main, ne pas le serrer.**

