



FICHE PRATIQUE

PRÉSENTATION CLIENT ► COMPÉTENCES SOCIALES ► NÉGOCIATION

Gérer les objections : Faculté d'écouter, comprendre et répondre de manière constructive aux résistances ou préoccupations exprimées, en apportant des arguments pertinents et en transformant les objections en opportunités de dialogue et de persuasion

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Déblique-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Déblique-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

Comportements recommandés :

1. Écouter activement l'objection sans interrompre

→ Laisser le client exprimer pleinement son objection avant de répondre.

Exemple : « Le client dit : 'Votre solution est trop chère.' Je l'écoute jusqu'au bout avant de répondre calmement. »

2. Reformuler l'objection pour montrer sa compréhension

→ Cela prouve que l'on a bien saisi le point soulevé.

Exemple : « Si je comprends bien, vous trouvez notre offre trop élevée par rapport à votre budget actuel ? »

3. Rester calme et professionnel, même face à une objection difficile

→ Garder une posture posée renforce la crédibilité et la confiance.

Exemple : « Je prends une respiration avant de répondre et j'adopte un ton rassurant et constructif. »

4. Poser des questions pour approfondir l'objection

→ Cela permet de mieux comprendre le fond du problème.

Exemple : « Pouvez-vous préciser quel aspect du prix vous semble problématique ? Est-ce le coût initial ou le retour sur investissement ? »

5. Valoriser les avantages et bénéfices de la solution

→ Mettre en avant les points forts permet de répondre à l'objection sans confrontation.

Exemple : « Notre solution est certes plus chère, mais elle inclut un service d'accompagnement et un support 24/7 qui réduira vos coûts à long terme. »

6. Apporter des preuves et des faits concrets pour appuyer sa réponse

→ Un argument basé sur des chiffres ou des témoignages est plus convaincant.

Exemple : « 80% de nos clients ont réduit leurs coûts de maintenance de 30% en utilisant notre solution. »

7. Transformer l'objection en opportunité de dialogue

→ Poser la bonne question peut amener le client à reconsidérer son objection.

*Exemple : « Que recherchez-vous en priorité dans une solution comme la nôtre ?
Nous pouvons peut-être ajuster notre offre en conséquence. »*

8. Faire preuve d'empathie et reconnaître le point de vue du client

→ Se montrer compréhensif renforce la relation et réduit la résistance.

Exemple : « Je comprends votre préoccupation sur le coût, beaucoup de nos clients ont eu la même au départ. Voici comment nous avons répondu à cette problématique. »

9. Proposer une alternative ou une solution adaptée

→ Si possible, ajuster son offre pour répondre au besoin exprimé.

Exemple : « Nous pouvons vous proposer un paiement échelonné sur 12 mois pour mieux correspondre à votre budget. »

10. Conclure positivement et recentrer sur les bénéfices

→ Reprendre l'argumentaire en insistant sur la valeur ajoutée.

Exemple : « En choisissant notre solution, vous bénéficiez d'une meilleure performance et d'un retour sur investissement optimisé, ce qui compense largement l'investissement initial. »

Comportements à éviter :

1. Interrompre le client en pleine objection

→ Cela peut donner l'impression de ne pas respecter son point de vue.

Exemple : « Le client commence à exprimer son objection et je lui coupe la parole pour me justifier immédiatement. »

2. Répondre de manière défensive ou agressive

→ Une attitude de confrontation risque de braquer le client.

Exemple : « Je réponds sèchement : 'Ce n'est pas du tout cher comparé à ce que propose la concurrence !' »

3. Éviter ou ignorer l'objection

→ Ne pas répondre à une objection peut donner l'impression qu'elle est valide.

Exemple : « Le client dit que notre service client a de mauvais avis en ligne, et je change de sujet sans répondre. »

4. Dénigrer la concurrence au lieu de valoriser sa propre offre

→ Une approche comparative trop négative peut nuire à la crédibilité.

Exemple : « L'autre entreprise fait n'importe quoi, vous devriez éviter leurs services ! »

5. Répondre de manière trop vague ou imprécise

→ Un manque de clarté peut renforcer le doute du client.

Exemple : « On a déjà des clients satisfaits, donc ça devrait aller pour vous aussi. »

6. Surréagir à l'objection en dramatisant

→ Exagérer l'enjeu de l'objection peut inquiéter le client inutilement.

Exemple : « Ah, si vous trouvez ça trop cher, alors notre offre n'est sûrement pas faite pour vous... »

7. Manquer d'empathie et rejeter la faute sur le client

→ Une attitude fermée peut couper la communication.

Exemple : « Si vous ne comprenez pas la valeur de notre produit, c'est que vous ne l'avez pas bien étudié. »

8. S'excuser excessivement au lieu de justifier la valeur de l'offre

→ Trop de justifications peuvent affaiblir la position commerciale.

Exemple : « Désolé pour le prix, mais on ne peut rien faire, c'est comme ça... »

9. Ne pas préparer ses réponses aux objections classiques

→ Un manque de préparation peut entraîner des hésitations nuisibles.

Exemple : « Je n'avais pas anticipé une question sur le support client et je bafouille



une réponse improvisée. »

10. Ne pas conclure l'échange et laisser l'objection en suspens

→ Il faut toujours orienter la conversation vers une solution positive.

Exemple : « Le client dit que le délai de mise en place est trop long, je ne réagis pas et passe à un autre sujet. »

Conclusion

Gérer les objections avec succès repose sur une écoute active, une posture calme et une argumentation solide. En transformant une objection en opportunité de dialogue, on peut rassurer le client et renforcer la relation commerciale. À l'inverse, ignorer ou répondre de manière défensive peut compromettre la négociation. 🚀