



NÉGOCIER AU TÉLÉPHONE : TECHNIQUES CLÉS

Passer les barrages : Les réponses efficaces

Question Type	Réponse Type
"C'est à quel sujet ?"	"C'est à propos d'une documentation/de l'e-mail que je lui ai fait parvenir..."
"Il/elle n'est pas là"	"Quand me conseillez-vous d'appeler ?"
"Il/elle est en réunion"	"Puis-je le/la joindre un autre jour ? À quelle heure me conseillez-vous de rappeler ?" / "Je peux patienter / Puis-je rappeler dans 30 minutes ?"
"Il faut envoyer un courrier"	"Je le fais, mais pour que ce courrier soit utile, j'ai besoin de son avis sur... Pouvez-vous me le/la passer ?"

Être préparé (infos sur l'interlocuteur) facilite le passage des barrages.

Transformer les objections en opportunités

Comprendre les Objections

- Objection non sincère et non fondée : Ignorer et continuer.
- Objection non sincère et fondée : Informer et donner des explications/preuves.
- Objection sincère et fondée : Accueillir, valoriser, apporter un avantage important pour compenser.

Répondre aux Objections Courantes

- **"C'est trop cher"** : Justifier la valeur, comparer, proposer des alternatives, jouer sur les économies, échelonner le paiement...
- **"Je n'ai pas le temps / pas besoin"** : Souligner l'intérêt rapide et concret, s'adapter au timing, proposer un essai.
- **"Ne m'intéresse pas / J'ai bien ce qu'il faut"** : Chercher à comprendre pourquoi, présenter un avantage complémentaire, proposer une documentation.
- **"J'ai besoin de réfléchir"** : Rappeler le prospect sans insister, proposer un échange ultérieur.

L'objectif est de développer des réflexes et de persévérer pour atteindre les objectifs.

