

Guide de lecture FR09.05

Vente B2B (boissons CHR)

Test Objections

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

Test

**Contexte : vente en CHR
(Café Hôtel Restaurant)**

Objectifs pédagogiques

- Eviter les comportements refuge en situation de tension
- Savoir répondre aux objections

1

C : Tu exagères, quand même ! ça fait 3 jours que j'ai demandé la visite d'un commercial pour régler ce problème !

V : Oui, oui, je sais, on était en réunion...

Expliquez sans vous justifier. Quand la situation l'exige, présentez vos excuses sans développer, et passez immédiatement à la résolution du problème. Ex : "Désolé. Que puis-je faire pour toi ?".

2

V : Alors ?

C : Ben j'aurais préféré des caisses de 24 !

V : Ben ça ne se fait qu'en caisse de 30...

Expliquez en valorisant le choix de votre société et enchaînez sur une solution. Ou bien creusez d'abord l'objection pour trouver la meilleure solution. Ex : "La caisse de 30 correspond à un packaging plus économique ce qui nous permet de maintenir des prix attractifs", puis "Pourquoi souhaitez-vous des caisses de 24 ?".

3

C : Alors, tu fais rien pour ma soirée spéciale ?

V : Ben... 'faut que j'en parle à mon chef des ventes...

Creusez la demande et demandez une contrepartie avant de répondre. Ex : "Qu'attends-tu ?" ou "Si tu devais choisir entre ... et ... que choisirais-tu ?". Puis "Si j'obtenais

de mon chef ..., de ton côté, acceptes-tu de... ?"

4

C : Ah non, c'est trop cher pour mes clients, ça !

V : Je ne suis pas du tout d'accord avec toi ! Les tests prouvent que c'est un très bon rapport qualité prix !

Creusez l'objection puis faites douter. Ex : "Tu parles de quelle clientèle ?" puis "Justement, ton objectif n'est-il pas de viser une clientèle plus fortunée ?"

5

V : Alors, qu'en penses-tu ?

C : Ben j'sais pas... 'faut que j'en parle à ma femme...

Faites une vente partielle en verrouillant une étape. Ex : "Si tu devais décider seul, accepterais-tu ?" puis "donc, nous sommes bien d'accord, sous réserve de l'accord de Carole, nous avons dit... (Récapituler la commande)".

6

C : Non, non, repasse dans 3 semaines, faut que je réfléchisse...

V : Bon, ben c'est comme tu veux...

Verrouillez les autres points de la vente et fixez à l'avance les points à traiter. Voire, anticipez la vente finale. Ex : "D'accord. Pour le reste, nous sommes d'accord sur... (Récapituler la commande). Et pour ce point, tu décides dans 3 semaines. Je t'appellerai peut-être avant si j'ai de nouveaux éléments."

7

C : Oui, c'est intéressant...

V (le coupe) : bien sûr, tu vas me dire que nous ne sommes pas bien placés en prix, mais tu sais, nos concurrents ne feront pas mieux...

N'anticipez pas des objections que le client n'a peut-être pas ! Au contraire, faites silence et laissez-le réfléchir. De toutes façons, il ne s'engagera pas tant qu'il n'aura pas décidé lui-même. Mieux : laissez-lui faire l'argumentaire à votre place ! Ex : si le client s'arrête, le relancer avec "Oui, qu'est-ce qui t'intéresse dans notre offre ?"

8

C : ça se vendra pas ici.

V : Bon, ben ce sera pour une prochaine fois, n'en parlons plus. Au revoir !

Creusez et insistez : soyez créatif pour proposer une alternative attrayante. Ex : "Qu'est-ce qui te fait dire ça ? Pourquoi ?" puis "et si je te propose de... penses-tu que ça se vendrait mieux ?"

9

C : Tu crois que 4 caisses suffiront pour couvrir la demande ?

F : Boh... tu vas pas prendre ça ? On n'en a jamais demandé ici !?

Creusez l'objection sans rentrer en conflit avec sa femme, en l'orientant vers une solution. Ex : "Pour quelle raison ne le proposez-vous pas ?" ou "Qu'est-ce qui permettrait de vendre ce nouveau produit d'après-vous ?"

10

C : Attends, moi, je ne veux pas de contrat ici !

V : Le contrat, c'est pas un problème.

Creusez l'objection et valorisez les avantages d'un contrat. Ex : "Pourquoi ?" puis "Un contrat, c'est une assurance pour nous, mais aussi pour toi. Par exemple...".