

## Extrait – guide complet disponible sur abonnement

# FR31.04 Vente B2B Informatique Objections client

## DIALOGUES (extrait) COMMENTAIRES (extrait)

Béatrice Deglass, face caméra

### Situation 1 : [Objection mineure](#)

Votre système de livraison n'est pas pratique : certains de vos confrères font preuve de plus de souplesse...

Ex. de réponse :

Creuser et sortir de la référence à la concurrence pour se centrer sur le client :  
"Quelle souplesse attendez-vous ?"

Ou faire faire la vente par le client : "Vous citez des points de progrès dans notre organisation, c'est noté, quels sont nos points forts actuellement d'après vous ?"

### Situation 2 : [Objection de principe](#)

Je ne suis pas d'accord pour acheter les consommables chez vous. C'est pas parce que j'ai acheté la machine que je m'engage sur le reste !

Ex. de réponse :

Recadrer et zoom arrière, motivation ARGENT : "Notre offre tarifaire est basée en effet sur un mix équilibré entre l'achat de la machine et des consommables, ce qui nous permet de vous proposer, pour l'un comme pour l'autre, des tarifs attractifs"

Ou, motivation SECURITE : "Nous assurons une prestation globale et nous vous donnons des garanties de fiabilité et de délais sur l'ensemble de la chaîne : nous ne pouvons le faire qu'en fournissant l'ensemble de la chaîne"