

Mandat pratique

Traiter les objections

Compétence opérationnelle d3: mener des entretiens-conseil et des entretiens de négociation avec la clientèle ou les fournisseurs

D3.3: Est-ce que je suis capable de mener des entretiens de négociation de manière constructive?

Situation initiale

Lors des entretiens-conseil, il peut arriver que les client(e)s émettent des objections. Dans ce cas, une bonne préparation et un argumentaire structuré sont la clé du succès. Ce mandat pratique t'aidera à répondre aux objections de manière objective et factuelle lors des entretiens-conseil.

Mission

Sous-tâche 1: As-tu déjà vécu une situation où un(e) client(e) a émis des objections auxquelles tu n'as pas pu répondre de manière satisfaisante? Ou as-tu observé de telles situations lors d'entretiens-conseil? Note ces objections.

Choisis ensuite un produit de ta banque et réfléchis à trois objections possibles qui pourraient être formulées par des client(e)s.

Complète ta liste d'objections possibles.

Sous-tâche 2: Réfléchis à des contre-arguments aux différentes objections et note-les. Demande à des collègues ou à ton formateur ou ta formatrice pratique comment ils gèrent ces objections. Complète ta liste et constitue ainsi un argumentaire pour chaque objection.

Sous-tâche 3: Utilise l'argumentaire lors d'un ou de plusieurs entretiens-conseil avec un(e) client(e) ou lors d'une simulation d'entretien avec le formateur ou la formatrice pratique. Argumente de manière objective et appuie tes déclarations sur des arguments techniques.

Sous-tâche 4: Fais le point sur ton entretien et discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e). Si nécessaire, complète ton argumentaire avec d'autres points.

Sous-tâche 5: Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

Conseils pour la solution

Informe-toi sur les développements actuels de l'économie nationale et de l'économie de marché afin de trouver des arguments contre les objections.

Demande à un(e) collègue de travail de te décrire un entretien-conseil qu'il ou elle a mené dans le passé. Demande-lui quelles expériences et quels enseignements il ou elle en a tirés.

Organisation

Exécute ton mandat pratique dans le cadre de ton travail quotidien à partir d'un cas concret ou d'une situation rencontrée dans la pratique.

Selon le travail à effectuer, il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.