

## **Mandat pratique**

---

### **Répondre aux objections**

---

Compétence opérationnelle d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

#### **Situation initiale**

---

La première solution n'est pas toujours la meilleure. Ton interlocuteur ou interlocutrice peut émettre une objection à tout moment. Comment réagir à cette objection? Avec professionnalisme et amabilité!

Ce mandat pratique te permet de gérer les objections avec habileté et d'éviter de les balayer d'un revers de la main. Ainsi, ton interlocuteur ou interlocutrice se sentira pris au sérieux et aura confiance en toi.

#### **Mission**

---

---

Sous-tâche 1: Dresse un récapitulatif des demandes les plus fréquentes et des solutions possibles. Réfléchis ensuite aux objections que ton interlocuteur ou interlocutrice pourrait formuler pour chacune des solutions et à la manière dont tu pourrais y répondre. Ajoute ces éléments à ta liste.

---

Sous-tâche 2: Interroge ton ou ta collègue de travail sur la manière dont il ou elle gère les objections lors des entretiens de conseil. Note tes conclusions dans le récapitulatif de la sous-tâche 1.

---

Sous-tâche 3: Effectue désormais un minimum de trois entretiens de conseil. En cas d'objections, mets en pratique les idées et les connaissances acquises au cours des deux sous-tâches précédentes.

---

Sous-tâche 4: Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

#### **Conseils pour la solution**

---

Parle de ta liste avec ton formateur ou ta formatrice et demande-lui des conseils supplémentaires pour gérer les objections de manière professionnelle.

## **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.