

RÉPONSES AUX OBJECTIONS



Comment adapter votre approche
aux différents types de clients potentiels



GUIDE PDF



www.LOUISEDUBE.com



Ce mini guide a été créé pour vous permettre de:

Décrypter facilement non pas seulement la personnalité, mais la façon dont un individu interagit avec son environnement et donc prend ses décisions.

SYNCHRONISER AVEC LA NATURE DE VOTRE PROSPECT...

C'est apprendre à:

- Discerner sans juger le comportement de votre client et davantage le rassurer dans sa démarche;
- Quoi éviter, quoi dire et quoi faire pour connecter avec la nature profonde de votre prospect;
- Essayez de comprendre votre prospect avec sa façon d'interagir ou de RÉAGIR pour mieux évaluer sa façon de prendre ses décisions...

SYNCHRONISER AVEC LA NATURE HUMAINE...

La psychologie est une matière complexe et l'argument universel n'existe pas, pas plus que la réponse infaillible à une objection.

Pourquoi c'est important...d'**humaniser** votre prospection:



Pour faciliter les échanges en déterminant les types de personnalité



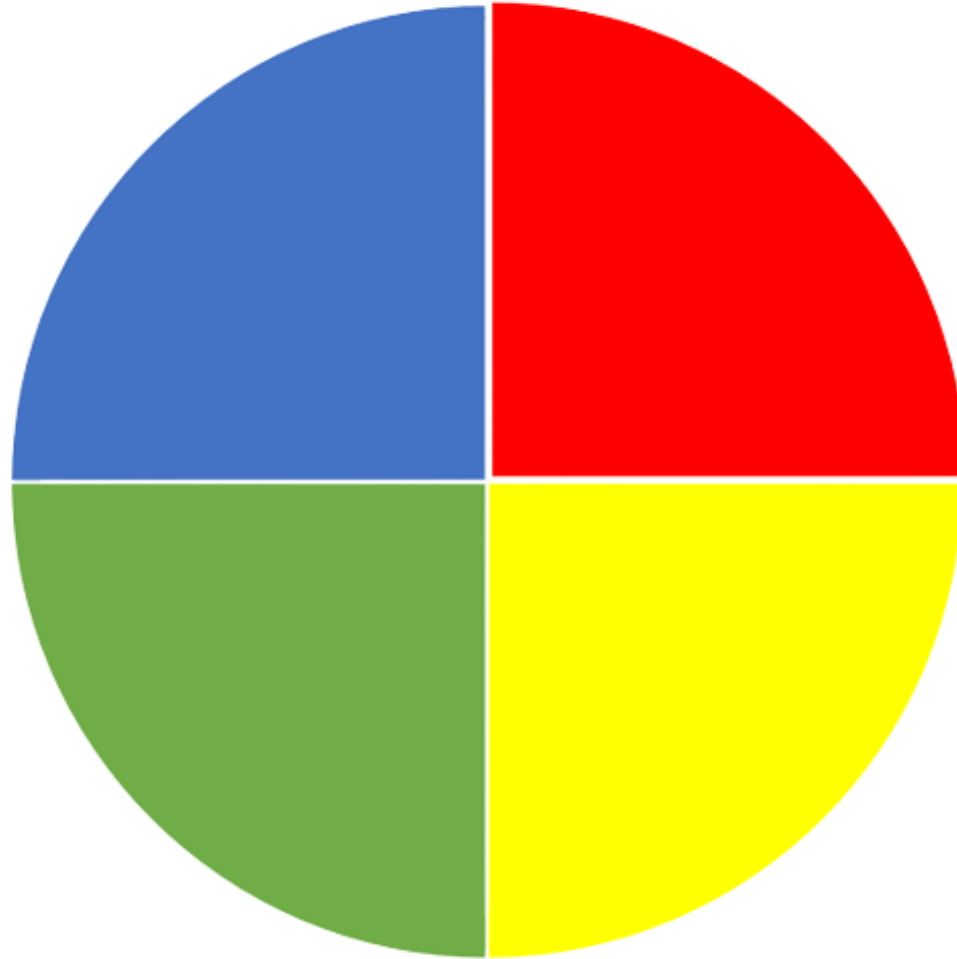
Pour mieux prévoir le fonctionnement de vos prospects



Pour construire vos réponses ou vos arguments en fonction de leur personnalité

Un bel outil pour vous aider

- Le modèle DISC



De quelle couleur êtes - vous ?



Le modèle DISC est un système d'évaluation comportementale développé par deux psychologues américains, John Geier et William M. Marston.

Le modèle DISC aide à mieux comprendre les styles de communication des individus et leurs stratégies d'interaction avec les autres.

Soyez PRÊT au rendez-vous pour
HUMANISER VOTRE PROSPECTION

GÉRER LES OBJECTIONS D'UN:
ROUGE | JAUNE | VERT | BLEU



D. = DOMINANT

I. = INFLUENT

S. = STABILITÉ

C. = CONFORMISTE

ROUGE – « **DOMINANT** »



CARACTÉRISTIQUES: **Leader** | **Fonceur** | **Contrôleur**

CARACTÈRE

- Assuré
- Déterminé
- Aime les défis
- Concentré
- Influent
- Positif

MOTS CLÉS

- RÉSULTATS
- Défi
- Compétition
- Gagner
- Diriger
- Action
- Innover

À ÉVITER

- Hésiter ou parler pour ne rien dire
- Parler de vos sentiments
- Se mettre à sa place

OBJECTIONS TYPES D'UN **DOMINANT**

« C'est trop cher, je vous propose x \$,
à prendre ou à laisser. »

« Je n'ai pas besoin de courtier... »

« Votre service ne vaut pas votre commission. »

« Je n'y crois pas, ça ne marchera jamais dans les conditions actuelles. »

ARGUMENTAIRE POUR UN PROFIL DOMINANT

*« J'aime les **défis** et mon objectif est de vous faire **gagner du temps** malgré le marché actuel.*

*Si vous voulez des **résultats**, profitez de mes **stratégies exclusives**, prenons un rendez-vous maintenant..., c'est OK pour vous, mardi ou jeudi ? »*

À FAIRE AVEC UN PROFIL **DOMINANT**

PRÉPAREZ-VOUS AU RENDEZ-VOUS:

- Établissez avec lui ses objectifs et ses critères de choix, puis ne les perdez pas de vue;
- Posez vos questions efficacement et assurez-vous de répondre aux siennes en restant concis et précis;
- Parlez plus de faits, moins d'émotions;
- Soyez clair et concis;
- Soyez déterminé, c'est ce qu'il recherche...

ARGUMENTAIRES....

« J'aime les **défis** et mon objectif est de vous faire **gagner du temps** malgré le marché actuel. Si vous voulez des **résultats**, profitez de mes **stratégies exclusives**, prenons un rendez-vous maintenant..., c'est OK pour vous, mardi ou jeudi ? »

« Je suis convaincue que vous pourriez vendre votre maison vous-même, et j'aime mieux être **franc et direct** avec des clients comme vous qui aiment **prendre des décisions rapidement....** »

« Je connais vos acheteurs potentiels et mon objectif est de vous **offrir la liberté de réaliser vos projets**. C'est quand le meilleur moment pour la prochaine étape...? »

LE LEADER ou le fonceur, le contrôleur...

- POSITIF: confiant et déterminé
- AFFIRMATIF: direct et concentré
- ASSURÉ: influence les autres
- COMPÉTITIF: audacieux, aime les défis



QUOI FAIRE AVEC UN LEADER: « aller droit au but »



- Soyez très professionnel, confiant et sûr de vous, soyez organisé et préparé;
- Établissez avec lui ses objectifs et ses critères de choix, puis ne les perdez pas de vue. Offrez-lui la satisfaction d'avoir pris la bonne décision;
- Focalisez la conversation et vos arguments sur les résultats qu'il souhaite atteindre, faites-lui sauver du temps, soyez direct et sans détour;
- Posez vos questions efficacement et assurez-vous de répondre aux siennes en restant concis et précis. Parlez plus de faits, moins d'émotions;
- Faire votre présentation avec fermeté et confiance;
- N'essayez pas de vouloir le détendre en parlant calmement;
- Soyez clair et concis;
- Essayez de conclure plusieurs fois;
- Soyez déterminé, c'est ce qu'il recherche...

JAUNE « INFLUENT »



CARACTÉRISTIQUES DE: L'expressif | L'enthousiaste

CARACTÈRE

- Se fait rapidement des relations
- Amical et sociable
- Adaptable, imaginatif
- Orateur talentueux

MOTS CLÉS

- INTERACTION
- Son nom, son titre professionnel
- Incroyable, extraordinaire
- Être le meilleur
- Avoir du succès
- Aimer

À ÉVITER

- L'ennuyer avec des détails
- Lui imposer une routine
- Lui demander de travailler seul

OBJECTIONS TYPES D'UN **INFLUENT**

« Faites un effort sur le prix, soyez sympa... »

« Vous n'êtes pas assez connu. »

« J'ai déjà plein de connaissances dans l'immobilier. »

« Mon ami est un courtier. »

« Faites-moi une réduction sur votre %... une faveur »

ARGUMENTAIRE POUR UN PROFIL INFLUENT ou EXPRESSIF

*M. Charlie, ce sont des **clients comme vous** que je choisis et **je sens** que nous aurons certainement du **plaisir** à travailler ensemble.*

*Si vous avez un doute, dites-le moi maintenant. J'aime **être ouvert** avec mes clients et je tiens à vous faire profiter de tous les avantages de mon **programme VIP... sans compromis sur la qualité de mes services...***

À FAIRE AVEC UN PROFIL **INFLUENT**

PRÉPAREZ-VOUS AU RENDEZ-VOUS:

- Démontrez du dynamisme et de la motivation dans la démarche;
- Posez-lui des questions sur sa vie et ses intérêts;
- Faites des suivis plus fréquents pour contrer son côté un peu brouillon;
- N'hésitez pas à utiliser de l'humour dans vos propos;
- Parlez de lui, de ses mérites, de son prestige.

ARGUMENTAIRES....

« *Votre propriété, **M. Charlie** (appelez-le par son nom) est dans un **secteur très recherché** par nos acheteurs. J'ai fait un détour l'autre jour et j'ai remarqué votre **magnifique aménagement extérieur** que la majorité des clients apprécient lors d'une visite... »*

*M. Charlie, ce sont des **clients comme vous** que je choisis et **je sens** que nous aurons certainement du **plaisir** à travailler ensemble. Si vous avez un doute, dites-le moi maintenant. J'aime **être ouvert** avec mes clients et je tiens à vous faire profiter de tous les avantages de mon **programme VIP...***

L'ENTHOUSIASTE ou l'expressif

- JOYEUX: amical et enjoué
- DYNAMIQUE: adaptable et imaginatif
- SOCIABLE: rapide à nouer des relations
- ENTHOUSIASTE: tonique, inspiré, habile communicateur



QUOI FAIRE AVEC UN ENTHOUSIASTE: « Faire passer les émotions avant la raison »



- Démontrez du dynamisme et de la motivation dans la démarche
- Posez-lui des questions sur sa vie et ses intérêts
- Faites des suivis plus fréquents pour contrer son côté un peu brouillon
- N'hésitez pas à utiliser de l'humour dans vos propos
- Parlez de lui, de ses mérites, de son prestige
- Orientez la conversation sur ses réalisations futures
- Soyez amical, amusant et enthousiaste mais sans vous attarder
- Fixez des rendez-vous et faites des suivis fréquents, il en a besoin..
- L'expressif a besoin d'encouragements et de bravos, il apprécie les cadeaux...
- Comprendre son attitude provoquée par son orgueil;
- Parlez de lui, de ses mérites, de son prestige;

VERT « LA STABILITÉ »



CARACTÉRISTIQUES: **Sensible** | **Aimable**

CARACTÈRE

- Construit des relations sincères et durables
- Écoute attentive
- Aidant et chaleureux
- Détendu

MOTS CLÉS

- CONFIANCE
- Complicité
- Sincérité
- Être aimable
- Ressentir
- Respect
- Famille
- Voisins

À ÉVITER

- Profiter de sa nature généreuse
- Le pousser à prendre des décisions rapides
- Faire jaillir des surprises de dernière minute...

OBJECTIONS TYPES D'UN **STABILITÉ**

« Je vais réfléchir »

« Je vais demander conseil à un collègue »

« Je vais comparer avec un autre courtier »

« J'ai déjà un courtier et ça se passe bien... »

« Je suis fidèle à mon courtier »

ARGUMENTAIRE AVEC UN PROFIL STABILITÉ

*« Je sais que c'est important pour vous de **prendre le temps** et c'est la raison pourquoi j'ai besoin de vous rencontrer **pour vous rassurer** dans votre démarche... »*

À FAIRE AVEC UN PROFIL **STABILITÉ**

PRÉPAREZ-VOUS AU RENDEZ-VOUS:

- Montrez-vous indulgent et empathique à sa situation;
- Surveillez son non-verbal pour déceler les « oui » qui cachent des « non »;
- Si vous percevez le moindre signe de souci, faites-le parler avec des questions ouvertes;
- Ne parlez pas trop de chiffres;
- Offrez des garanties solides;

ARGUMENTAIRES....

« Avec moi, c'est **satisfaction garantie** ou annulation de notre entente »

« Je sais que c'est important pour vous de **prendre le temps** et c'est la raison pourquoi j'ai besoin de vous rencontrer **pour vous rassurer** dans votre démarche... »

« Avec mes clients, **pas de mauvaises surprises**, et pour les éviter, je souhaite vous présenter mes recommandations... et vous dire que: »

LE SYMPATHIQUE ou l'aimable, le sensible...

- DÉTENDU: apaisant, calme
- AIMABLE: chaleureux
- PATIENT: écoute attentive et naturelle
- RASSURANT: construit des relations profondes et durables



QUOI FAIRE AVEC LE SYMPATIQUE: « *Savoir lire entre les lignes* »



- Montrez-vous indulgent et empathique à sa situation
- Surveillez son non-verbal pour déceler les « oui » qui cachent des « non »
- Si vous percevez le moindre signe de souci, faites-le parler avec des questions ouvertes
- Démontrez que vous comprenez et respectez les raisons de ses choix et de ses objections
- Soyez toujours profondément sincère et calme
- Ne le forcez pas à accepter votre offre trop rapidement
- Laissez-le expliquer son point de vue
- Ne parlez pas trop de chiffres
- Offrez des garanties solides
- Votre comportement doit être **souple, subtil** et dégager une **assurance tranquille et patiente.**

LE BLEU « CONFORMITÉ »



CARACTÉRISTIQUES D'UN: L'analytique | Perfectionniste

CARACTÈRE

- Bien informé
- Sens du détail
- Réfléchit en profondeur
- Questions pertinentes
- Aime la qualité et l'organisation

MOTS CLÉS

- INFORMATION
- Protection
- Statistiques
- Preuves
- Suivis
- Analyser
- Comparer
- Évaluer

À ÉVITER

- Se tenir physiquement trop près de lui
- Prendre à la légère les choses importantes
- Changer ses habitudes sans préavis...

OBJECTIONS TYPES D'UN **CONFORMISTE**

« Que faites-vous de plus que les autres courtiers »

« Je n'ai besoin de rien de plus... je suis organisé pour vendre sans courtier »

« On a eu de mauvaises expériences par le passé. »

ARGUMENTAIRE AVEC UN CONFORMISTE

*« Avant notre rendez-vous, je vous **envoie à l'avance les informations pertinentes à prévoir** pour discuter de votre projet.*

***Tous les détails sont importants** et je veux m'assurer que vous serez **bien informé** pour prendre votre décision »*

ARGUMENTAIRES....

« Avant notre rendez-vous, je vous **envoie à l'avance les informations pertinentes à prévoir** pour discuter de votre projet. **Tous les détails sont importants** et je veux m'assurer que vous serez **bien informé** pour prendre votre décision »

« Connaissez-vous vos voisins ou peut-être la propriétaire du dépanneur?

Justement, ils ont **comparé mes services** à ceux offerts par d'autres courtiers et ont pris soin de **bien se renseigner** avant de prendre leur décision. Je leur ai montré mon programme VIP et ils ont **appréciés la rigueur dans mon travail** »

À FAIRE AVEC UN CONFORMISTE

PRÉPAREZ-VOUS AU RENDEZ-VOUS:

- Optez pour une approche très professionnelle
- Prenez des notes sur ces réticences, ce qu'il a apprécié et ce qui l'a rassuré
- Soyez précis, bien documenté et systématique
- Parlez de résultats, chiffres à l'appui
- Soyez calme et persuasif

QUOI FAIRE AVEC UN CONFORMISTE: « S'en tenir au faits »




- Optez pour une approche très professionnelle
- Tenez-vous-en à des arguments factuels (profit estimé, rentabilité, matériaux...)
- Prenez des notes sur ces réticences, ce qu'il a apprécié et ce qui l'a rassuré
- Anticipez ses questions et préparez des réponses très précises
- Soyez précis, bien documenté et systématique
- Parlez de résultats, chiffres à l'appui
- Soyez calme et persuasif
- Écrivez en parlant, il prendra des notes lui aussi
- Soyez méthodique dans votre présentation
- Donnez-lui du temps pour analyser, réfléchir et prendre sa décision
- Supportez sa façon de penser et encouragez-le à prendre une décision

En Résumé

- **SANS PARTI PRIS:** bien informé, esprit investigateur
- **ANALYTIQUE:** sens du détail, précis
- **OBJECTIF:** organisé, suivi des progrès
- **DÉTACHÉ:** impression de compétence



A vibrant rainbow arches across a dramatic sky, casting a colorful glow over a lush green valley. The landscape features rolling hills covered in dense evergreen forests, a small village with traditional wooden houses, and a small pond in the foreground. The scene is set against a backdrop of dark, misty mountains, creating a magical and serene atmosphere.

*Sachant qu'on a tous un
"ARC-EN-CIEL" en nous..
quelle couleur semble être
votre prédominance ?*

Mot de la fin



En adaptant votre réponse aux différents types de clients **POUR LEUR PARLER DANS LEUR LANGUAGE**, vous aurez une communication plus efficace et serez en mesure de persuader plus facilement.

Le mot d'ordre est: Pratiquez, pratiquez, pratiquez.

Bon succès !

Louise Dubé
www.louisedube.com

