

SCRIPTS:

GÉRER LES OBJECTIONS

Une objection n'est rien de plus qu'une demande de plus amples informations

Ne prenez pas une objection personnellement, remerciez la personne pour sa question.

DEUX APPROCHES POUR GÉRER LES OBJECTIONS:

DITES-MOI-EN PLUS:

« Dites-moi-en plus à propos de... »

• Reconnaissez →

« J'apprécie que vous vous sentiez ainsi... »

« Expliquez-moi pourquoi vous pensez... »

• Redirigez →

« Laissez-moi vous expliquer comment Shaklee fonctionne... »

SENS, SENTI, TROUVÉ:

Sens → Senti → Trouvé

« Je suis si heureux que vous me disiez cela. Excellente question. »

« Je sais comment vous vous sentez; je me sentais comme vous, mais j'ai trouvé... »

Terminez toujours par une déclaration ou une question qui débouche sur une prise de décision.

OBJECTIONS COURANTES:

TROP CÔUTEUX:

« Les produits sont trop coûteux. »

Je comprends comment vous vous sentez. Je pensais comme vous au début jusqu'à ce que j'aie fait de la recherche et découvert que tous les produits nutritionnels ne sont pas de la même qualité. Voici ce que je peux vous dire à propos de Shaklee...