



LA MÉTHODE DU CRAC

ECOUTER ET IDENTIFIER L'OBJECTION

Laisser le client s'exprimer, ne pas l'interrompre, attitude ouverte, positive.

C

CREUSER

POURQUOI PENSEZ VOUS QUE NOS DÉLAIS DE LIVRAISON NE SONT PAS RESPECTÉS ?

R

RECEVOIR

C'EST VRAI QUE LORS DU CHANGEMENT DE NOTRE SYSTÈME INFORMATIQUE NOUS AVONS RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS

A

ARGUMENTER CAPB

LE SYSTÈME EST COMPLÈTEMENT OPÉRATIONNEL MAINTENANT : NOS DÉLAIS ONT UNE FIABILITÉ DE 99%. RETARD < 2 J. VOUS SEREZ TRANQUILLE

C

CONTROLLER

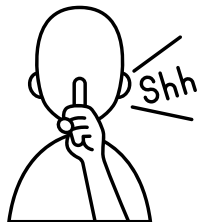
CELA CORRESPOND À VOS CRITÈRES EN TERME DE FIABILITÉ ? A PART CE POINT TOUT EST CLAIR ?



5 INTERDITS FACE À L'OBJECTION

1

Mots tabou : mais...
ce n'est pas vrai...



2

Ne pas répondre (si elle est sincère)

3

Trainer sur la réponse, se justifier
à tout prix

4

Reporter la faute sur les autres

5

Polémiquer face aux préjugés ou
mauvaise foi