



FICHE TERRAIN · NEGOFRANCE

Traiter une objection en 5 étapes

Comprendre l'information avant de chercher la réponse.

01 1 · Écouter

- Laisser l'interlocuteur terminer
- Éviter la réponse défensive immédiate

02 2 · Clarifier · 3 · Reformuler

- Identifier ce qui motive réellement l'objection
- Reformuler et demander confirmation

03 4 · Répondre · 5 · Vérifier

- Répondre au point précisément clarifié
- Vérifier si la réponse lève l'objection ou si un autre enjeu subsiste