



Les outils complémentaires

Ce contenu est un complément à la lecture de **LA BIBLE POUR BIEN GÉRER SON TEMPS** (collection L'essentiel du Management, ESF éditeur, disponible chez votre librairie) pour vous permettre une réappropriation efficace des principes développés dans le livre. Il est uniquement téléchargeable sur www.capital.fr/management-outils



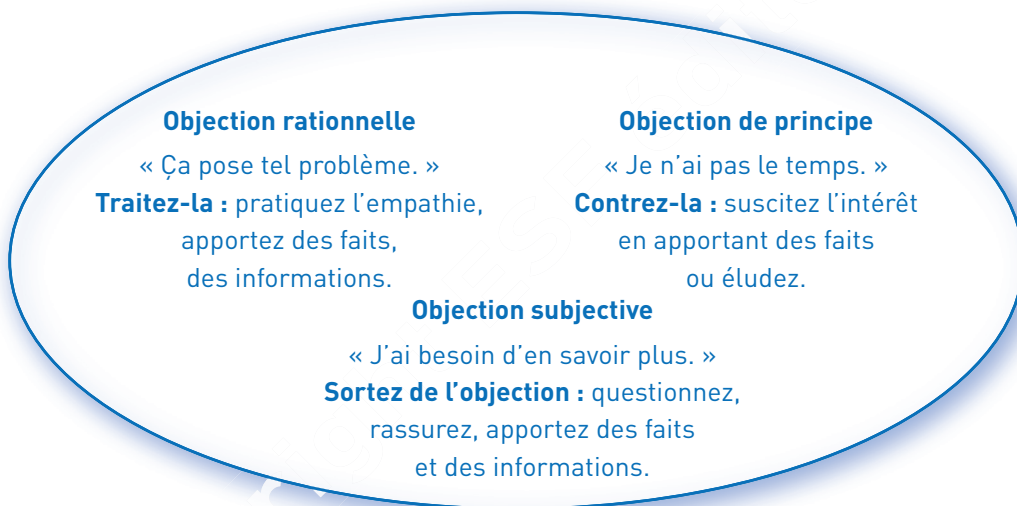
Quand l'orchestre se rebiffe : traiter les objections

Soyez attentif aux objections, elles invitent au dialogue. Pour en tirer parti, sachez traduire ce qu'elles signifient.

« **Expliquez-moi** » : l'objection est alors rationnelle, sincère et fondée → elle signale l'intérêt de votre collaborateur pour le sujet.

« **Je n'aime pas** » : l'objection est subjective, sincère mais non fondée → elle traduit des peurs, un besoin d'attention.

« **Ne me dérangez pas** » : de mauvaise foi, elle vise à esquiver le danger perçu → c'est une objection de principe.



■ Apprenez à réfuter toutes les objections

Définissez les types d'objections suivants en vous inspirant du schéma. Puis associez à chaque objection sa réponse.

- | | |
|--|--|
| 1. « Ça ne marchera pas. »
..... | a. C'est vrai, mais on n'a pas le choix. Et c'est l'occasion de... |
| 2. « On est des pions. »
..... | b. Oui, mais il n'y a jamais 0 risque. On essaie et on ajustera. |
| 3. « Ça prend trop de temps. »
..... | c. Qu'est-ce qui ne marchera pas ? |
| 4. « On a toujours fait comme ça. »
..... | d. Est-ce que ça fonctionne ? Le contexte a changé. |
| 5. « Ça pose tel problème. »
..... | e. En effet. Je suis preneur de votre avis. |

Corrigé : 1, 3, 5. Objections rationnelles : 1, 3, 5. Objection de principe : 4. - 1. c - 2. e - 3. a - 4. d - 5. b. Objections subjectives : 2.

« Bras de fer » ou crainte sincère, une objection mal traitée peut mener à un blocage.

1. Laissez-la s'exprimer, faites preuve d'empathie : « Oui... », « Votre intérêt... »

2. Questionnez : « Qui ça, on ? », puis reformulez : « En résumé... »

3. Informez : « Voilà le contexte, le calendrier... »

4. Éludez : « C'est votre point de vue... »

5. Sortez de l'objection en obtenant des « OUI » : « Ai-je été clair ? », « Sommes-nous d'accord sur... ? »

Copyright ESF éditeur