



TRAITER UNE OBJECTION AVEC SÉRÉNITÉ :

**Apprenez à répondre sans vous
justifier, garder la relation ouverte et
faite avancer la décision**



Avant de démarrer

Bonjour !

Je suis Maya Caballero, fondatrice de ViceVersa. Après plus de 15 ans à évoluer dans les différentes fonctions commerciales, j'ai créé mon organisme de formation et de coaching avec une conviction simple :

Ce n'est pas la technique de vente qui fait la différence, mais la qualité du lien que l'on crée avec ses clients.

Avec ViceVersa, j'accompagne les dirigeants, managers et commerciaux à développer leur performance sans se dénaturer.

Mon rôle, c'est d'aider chacun à retrouver du sens, de la confiance et du plaisir à vendre, tout en restant aligné sur ses valeurs.

La performance commerciale ne se décrète pas, elle se cultive.

Elle naît quand on parvient à aligner la tête, le cœur et les actions. Vendre, ce n'est pas convaincre à tout prix. C'est avant tout écouter, comprendre et accompagner un client vers une solution qui a du sens pour lui.

Je crois profondément qu'un commercial performant est avant tout une personne qui se connaît, qui accueille ses émotions et qui fait de la relation humaine un levier d'impact.

C'est cette posture émotionnellement intelligente qui transforme une simple rencontre en relation de confiance durable.

J'espère que ces bonnes pratiques vous aideront à améliorer votre démarche commerciale et je serais ravie de vous présenter mon accompagnement collectif à destination des chefs d'entreprises comme vous

Bonne lecture !

“Qui connaît les hommes est averti, qui se connaît soi-même est éclairé”

Lao Tseu



Qu'est ce qu'une objection ?

Une objection est un obstacle qui empêche de convertir un prospect en client.

Ce n'est pas nécessairement un refus définitif.

C'est souvent un signal : un doute qui subsiste, une inquiétude, un manque de clarté ou un point de vigilance encore non-traité.

La première étape est donc de vous interroger sur la clarté de votre présentation et l'adéquation entre votre proposition de valeur et les attentes du prospect.

Ensuite, utilisez la méthode AECPPC

1. Accueillir :

Recevez l'objection sans la contrer immédiatement.

L'objectif est de faire redescendre la tension et de montrer que le sujet peut être posé sereinement. Exemples : « Je comprends. », « Vous avez raison de le soulever. », « Merci de me le dire. »

2. Explorer

Creusez pour comprendre la cause racine de l'objection.

Ne répondez pas à la surface : cherchez ce qu'il y a vraiment derrière l'hésitation.

Vous pouvez poser jusqu'à 5 questions avant d'obtenir la véritable réponse !

3. Cadrer

Reformulez ce que vous avez compris.

Cette étape permet de vérifier que vous avez identifié le vrai sujet.

Exemple : « Si je vous suis bien, votre point de vigilance n'est pas seulement le prix, mais surtout le retour concret que vous en attendez. »

4. Projeter

Faites émerger une solution acceptable et l'état désiré du client.

Aidez votre interlocuteur à préciser ce qu'il lui faudrait pour avancer sereinement.

Exemples : « Qu'est-ce qui vous permettrait d'avancer plus sereinement ? », « Dans l'idéal, qu'aimeriez-vous sécuriser avant de décider ? »

5. Proposer

Donnez le choix entre 2 options.

Le but n'est pas de forcer, mais d'ouvrir un chemin de décision.

Exemple :

« On peut soit reprendre ensemble les points qu'il vous manque pour décider, soit prévoir un second échange court pour valider sereinement. »

6. Conclure

Validez que le point est traité, puis passez à la suite.

Ne laissez pas l'objection en suspens.

L'erreur classique que je vois chez mes clients

Répondre directement à l'objection en mode "réaction"

L'objection tombe, vous vous sentez piqué. Mode défense enclencher : vous répondez mécaniquement à ce que viens de vous dire le prospect.

Et vous passez à côté du sujet

Résultat : cela conforte le client sur le fait qu'il ne travaillera pas avec vous car "vous ne vous comprenez pas"

Comment passer du mode "réaction" au mode "proaction" ?

En utilisant la trame AECPPC, vous mettez en avant votre capacité d'écoute et d'empathie face à la réalité de votre prospect.

ACCUEILLIR	Je reçois l'objection sans me justifier.
EXPLORER	Je creuse pour comprendre la cause racine.
CADRER	Je reformule pour valider le vrai sujet.
PROJETER	Je fais émerger une solution acceptable.
PROPOSER	Je donne le choix entre 2 options concrètes.
CONCLURE	Je valide que le point est traité et j'avance.

Cela génère chez l'autre l'impression d'être entendu et reconnu en tant que client.

Et par effet de levier, vous devenez sympathique à ses yeux.

Magique ? Pas vraiment, ça s'explique avec les neurosciences

Voici les 5 questions à utiliser pour creuser en douceur tout en obtenant des informations pertinentes pour comprendre la véritable objection à traiter.

- Qu'est-ce qui vous fait hésiter exactement ?
- Qu'est-ce qui vous semble le plus bloquant aujourd'hui ?
- Est-ce un sujet de budget, de timing, de priorité... ou autre chose ?
- Qu'est-ce qui vous manquerait pour être plus à l'aise avec cette décision ?
- Par rapport à quoi comparez-vous cela aujourd'hui ?

De cette manière votre interlocuteur pourra vous communiquer le fondement de l'objection.

Vous pourrez donc y répondre de manière précise et renforcer la relation de confiance avec votre interlocuteur.



À vous de jouer !

Et si le vrai sujet n'était pas seulement l'objection ?

Quand les objections reviennent souvent, ce n'est pas toujours un problème de technique.

Cela peut révéler une posture encore fragile, une difficulté à assumer sa valeur, un manque de clarté dans l'offre ou une découverte du besoin trop rapide.

Envie de creuser ?

Prends rendez-vous pour un mini-diag :
20 minutes pour analyser ce qui bloque
vraiment dans votre manière de traiter les
objections.

Contactez-nous :
contact@viceversa-france.fr
07.86.00.48.91
[Linkedin](#)
www.viceversa-france.fr