

## RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

Que ce soit en réunion, en négociation ou en entretien, comment avons-nous tendance à recevoir une objection ?

Bien souvent comme de l'agressivité, ou au minimum, comme une réticence de la part de notre interlocuteur.

Et si nous nous sentons menacé, qu'avons-nous tendance à faire ? Nous défendre, soit en nous opposant ou en faisant profil bas, c'est à dire tout l'éventail de réactions possibles qui va de l'agressivité, à la justification.

L'agressivité qui provoque l'escalade, la justification, qui pousse à se faire marcher dessus.

Comment ça se passe ?

Exemple :

Vous animez un débat, heu non pas vous, un manager de la concurrence, et un participant dit : «Je vous ai bien écouté et la théorie que vous développez, je l'ai appliquée et ça ne marche pas, et pourtant, j'ai 20 ans d'expérience».

Que se passe t-il chez le manager ?

1° boule dans l'estomac,

2° pensée automatique : «Il est vraiment nul, celui-là».

3° Réaction : «C'est pourtant simple !». (Je vous fais remarquer, au passage, que je n'ai pas choisi la réaction la plus agressive).

Que vient-il de se passer ? En une fraction de seconde, l'animateur a perçu, négativement, l'intervention du participant et il répond agressivement avec le risque de provoquer l'escalade.

Alors, que peut-on faire de différent ?

Agir sur les 2 phases qui précèdent la réaction :

Je vais commencer par me mettre en condition positive, en me disant, que si j'anime un débat, c'est vraiment pour encourager les réactions, les accueillir, en tirer le meilleur parti et chaque fois que quelqu'un va réagir, je vais trouver cela formidable, c'est un cadeau !

De même lorsqu'il s'agit d'une négociation, formidable l'objection ! C'est un premier signal d'achat, c'est grâce à cela que nous allons avancer !

Si je me mets dans cet état, là, mon émotion sera une émotion positive, ma pensée automatique sera également positive et ma réaction, de même.

Alors, reprenons l'objection de notre participant précédent :

1. Silence, à l'intérieur je ressens de l'intérêt.

2. Je peux me dire par exemple : «C'est vraiment une théorie importante pour lui» ou, «Avec 20 ans d'expérience, essayer une nouvelle théorie, chapeau !» ou «Formidable, grâce à cette expérience nous allons en tirer des enseignements !».

Voilà 3 exemples de pensées automatiques positives, et nous pouvons en trouver davantage, qui sont autant de réponses possibles différentes.

### RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

Par exemple «Je vois que cette théorie, vous tient à coeur» ou «C'est formidable de voir qu'avec une telle expérience, vous vous intéressez à des théories nouvelles» ou «Grâce à votre expérience, nous allons pouvoir explorer de nouveaux moyens pour ...».

Et vous voyez que cette réaction va encourager mon l'interlocuteur à être réceptif.

Autres exemples :

Objection : «Chasser le naturel et il revient au galop».

Réponse : «Oui effectivement, faire les choses avec naturel est tout à fait important, maintenant, si nous voulons obtenir des résultats différents dans nos relations avec les autres, c'est en faisant, certaines choses, différemment, avec le risque, effectivement, de manquer de naturel, alors que faut-il faire pour que ça devienne, vraiment, naturel ?»

Autre objection : «Tout ça, ce sont de belles théories mais ce n'est pas évident à appliquer»

Réponse : «Oui, effectivement, les plus belles théories ne valent que par leur application et c'est la raison pour laquelle, avant de passer à l'action, nous allons nous entraîner. Quels sont les points les plus importants à maîtriser ?»

Maintenant, il est des cas et, ils sont nombreux, où l'on peut répondre, directement, par une question constructive, par exemple :

«Oui, et, d'après vous, pourquoi ?»

«Et comment allez-vous faire pour ... ?»

«De quoi avez-vous besoin pour .... ?»

«Que proposez-vous ?»

«Sur quel point particulièrement, voulez-vous ... ?»

Alors vous allez me dire : «Tout ça, c'est bien joli, mais c'est loin d'être automatique de trouver la bonne reformulation ou la bonne question, lorsque l'on est pris au dépourvu par une objection !»

Et je vous répondrais : «Effectivement, il n'y a rien de plus difficile, c'est la raison pour laquelle, avant vos interventions, je vous invite à vous mettre à la place de vos interlocuteurs et de vous dire : «Si j'étais à leur place, quelles pourraient être mes principales objections ?» Et face à ces principales objections, préparez, plusieurs, réponses possibles. Ce qui vous permettra de choisir, spontanément, la réponse la plus adaptée à la situation. Et peut-être aussi, d'y répondre par anticipation. Alors d'après vous, qu'est-ce que ça apporte de se savoir, bien préparé, face aux «principales» objections ?».

**Voir aussi :**

[La puissance du silence](#)

[Manifester de l'empathie au quotidien](#)

[Positiver face à une relation difficile](#)

## RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

### **Pour en savoir plus :**

**«Le leadership en action»**

**«Les actions d'accompagnement personnalisées»**