



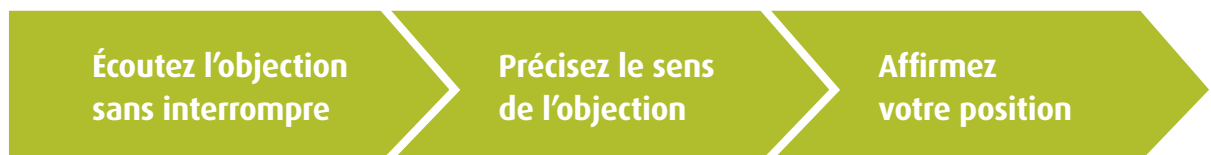
Faire face aux objections que peuvent susciter un discours ou une présentation

L'enjeu

Lorsque l'on cherche à convaincre son auditoire, la tentation est forte de contrer ou de faire taire rapidement toute objection. Or ce réflexe est dangereux. D'une part, il met en péril l'adhésion de votre public à vos idées : si ce dernier a le sentiment que ses doutes ou interrogations ne sont pas pris en compte, il risque par la suite de faire preuve de résistance passive, voire de se montrer ouvertement en opposition. De plus, ne pas écouter les objections fait perdre une opportunité précieuse d'enrichir les idées présentées par un débat constructif.

Une réponse en trois temps

Vous parviendrez plus aisément à faire de l'objection l'occasion d'un véritable dialogue avec votre auditoire si vous vous imposez de respecter trois étapes distinctes :



Il est essentiel que vous résistiez à la tentation de répondre immédiatement à l'objection. Laissez votre interlocuteur s'exprimer entièrement, faute de quoi il aura du mal à écouter votre réponse.

Avoir entendu l'objection ne signifie pas que vous l'avez comprise : cherchez ce qui "se cache derrière les mots" pour montrer votre sincère intérêt et préparer votre réponse.

Après avoir été à l'écoute, vous devez reprendre le contrôle et ramener l'attention sur les faits que vous choisissez de mettre en avant.

Quelques conseils

- Avant d'entamer votre présentation, rappelez-vous que l'objection est **normale** – car vos interlocuteurs n'ont pas forcément les mêmes intérêts ou la même connaissance du sujet que vous – et même **souhaitable** – car elle enrichit le débat.
- Interdisez-vous de **couper la parole** à votre interlocuteur : il est souvent difficile d'exprimer une objection, et le fond du problème peut apparaître dans un deuxième temps.
- Veillez à ce que votre **langage non verbal** ne trahisse pas vos émotions.
Ex : Regards ou ton de la voix qui pourraient traduire votre exaspération ou votre inquiétude.
- **Notez** les objections, dans les termes de vos interlocuteurs, de façon à les rendre **visibles par tous**. Vous montrerez que vous les avez entendues et amènerez le groupe à prendre du recul.
- **Ne tolérez pas** pour autant que les objections se transforment en attaques personnelles : rappelez les limites si nécessaire.

Quelques conseils

- Si vous avez le sentiment que l'objection comporte des **sous-entendus**, exprimez-les pour les rendre explicites ou, le cas échéant, lever le malentendu.
Ex : "Lorsque vous dites que ce projet n'a aucune chance d'aboutir, voulez-vous dire que nous n'avons pas les compétences nécessaires ?"
- **Questionnez** votre interlocuteur pour comprendre les raisons de son objection : n'hésitez pas à décomposer le problème pour mieux l'analyser.
Ex : "Vous pensez que les objectifs de vente sont trop élevés. Sur quels segments de marché est-ce le cas à votre avis ?"
- **Reformulez** les propos de votre interlocuteur pour valider que vous l'avez bien compris. Cela permet de rectifier les malentendus, mais peut aussi donner à votre interlocuteur l'occasion de préciser sa pensée.
- Donnez la parole à **l'ensemble du groupe** afin d'identifier si l'objection correspond au sentiment d'une personne isolée ou de la majorité.

Quelques conseils

- Si l'objection vous amène à **revoir votre position**, même partiellement, dites comment vous allez en tenir compte.
- Après avoir exprimé brièvement votre position, **argumentez** en faisant appel à des preuves ("c'est à partir des dernières enquêtes clients que nous avons fait ce choix") ou en vous appuyant sur des arguments logiques.
- Montrez les **limites du raisonnement opposé**. Soulignez-en par exemple les conséquences néfastes.
- Cherchez à **obtenir un accord** de votre opposant sur un aspect partiel de votre position : cela permettra d'amener plus facilement le reste de votre argumentation.
- N'hésitez pas à vous appuyer sur les **personnes qui vous ont exprimé leur accord**.
- Le cas échéant, sachez mettre en avant le fait que certains éléments ne sont **pas "négociables"**.
Ex : "C'est une décision qui revient à la Direction".