

Répondre aux Objections de vos prospects – CrossFit Samarobriva

VENTE = Process + Posture + Contexte

Avant un RDV de vente, pré-qualifier son prospect au maximum avec l'histoire sportive. Relire ce document attentivement avant son arrivé, cela donne une longueur d'avance et l'Etat d'esprit dans lequel il se trouve.

Toujours commencer par bien démarrer la relation en allant à la rencontre de votre prospect, se présenter chaleureusement et effectuer la prise d'information avec les 4 questions

- 1- Comment avez-vous connu notre salle ?
- 2- Habitez-vous ou travaillez-vous dans le quartier?
- 3- Avez-vous déjà fréquenté un club de remise en forme ?
- 4- Quels sont vos objectifs ?

Augmenter la valeur en parlant de l'environnement positif dans lequel le futur sportif se trouvera, rejoins une communauté conviviale avec des coachs passionnés par leur métier. Impact positif sur la santé.

C'est le meilleur investissement que vous puissiez faire pour votre santé, aujourd'hui, nous nous créons nous-mêmes nos maladies chroniques par nos mauvaises habitudes.

Ici, ce n'est pas seulement une séance de sport que vous venez faire, c'est un changement de mode de vie (nutrition, sommeil, environnement, confiance en soi, amélioration de la condition physique).

User d'images pour illustrer les propos.

Quand quelqu'un souhaite résilier, tout faire pour le retenir, calculer les frais de résiliations, proposer un arrangement en faisant sauter une mensualité, etc... Demander à la personne comment on peut l'aider... proposer un règlement cash du temps restant.

TARIFS

Je ne veux pas m'engager, OK alors 117€/mois sans engagement, pas de soucis

Offrir toutes sortes de réductions uniquement MAINTENANT, la prochaine fois, c'est perdu (9€ le premier mois / -50€ sur frais d'engagement / Parrainage, etc.).

SEULE OFFRE POSSIBLE DE FAIRE EN CAS DE COMPLICATION DURANT LA VENTE Pour vous aider à bien démarrer chez nous, nous avons une offre à 9€ le premier mois (ou le 1er mois offert) en ce moment, voulez-vous en profiter?
puis valoriser ça...

Si vous voulez bénéficier de remise, c'est possible chez nous (grâce au paiement cash + Parrainage), vous nous faites confiance et nous aider dans notre développement donc nous vous récompensons.

“79€/mois? J'ai vu des salles qui proposent 29 voire 19€/mois.”

Salle Low cost = location de machine, ici, c'est plutôt de la location de coach = on est dans de l'humain, nous ne sommes pas des investisseurs mais des personnes passionnés par notre métier et nous sommes là pour vous offrir un service de qualité.

Jusqu'ici, avez-vous obtenu les résultats que vous désiriez dans ce type de club adoptant ce type de tarif? (si prospect hyper sceptique, proposer une séance d'essai pour qu'il puisse avoir la chance de percevoir la différence dans la prestation proposée).

A quoi correspondent les frais d'engagement?

C'est pour démarrer chez nous, pour devenir membre du club. En signant aujourd'hui, vous bénéficiez de 50€ de remise immédiate.

“97-107-147€ de frais d'engagement? Je ne les ai pas ce mois-ci...”

OK, j'ai vraiment envie de vous aider à nous rejoindre XXXX, ce que nous pouvons vous proposer, c'est de les régler en deux fois, ça vous convient comme ça?

“C'est trop cher !”

Le luxe ne se justifie pas ! donc contourner cette objection par :

“Ah bon? Trop cher par rapport à quoi? “ le prospect répondra lui-même à son objection et vous aurez plus d'éléments débloquent la situation en votre faveur.

“79€/mois ?! WTF !!!! “

Oui, pour du coaching de groupe. Ce n'est pas si cher quand on y réfléchit, nous avons l'habitude de vendre du coaching perso à 50€/heure, là vous allez profiter d'un coaching de très haute qualité, plusieurs heures par semaine pour seulement 79€.

(Tarif = manque de motivation) : Le prospect n'avance que cet argument

Rassurez-moi XXX vous êtes toujours motivé? Vous m'avez dit que vous souhaitiez obtenir ceci, cela, etc. **(LAISSER UN BLANC jusqu'à ce qu'il réponde)**

Pensez-vous y arriver tout seul? Vous dites que vous avez besoin d'aide, de motivation, d'encadrement... + *Proposition de la remise sur les frais d'engagement (-50€)*

En dernier recours, poser la question : Comment puis-je vous aider à nous rejoindre/commencer chez nous?

C'est trop cher !

La qualité se paye

“satisfait ou remboursé “ en cas d'hésitation via l'engagement de 12 mois ou quand la personne hésite et veut faire une séance d'essais pour tester : on propose de rembourser tout. donc aucun risque pour la personne.

1 mois à 97€ déduit de ton abonnement si tu t'engages ensuite

DIFFICULTES / PEUR, etc.

“J'ai peur de ne pas avoir de résultats.”

Avez-vous vu les nombreux témoignages de nos membres qui nous remercient pour les résultats rapides qu'ils ont obtenus?

“Ce n'est pas pour moi !”

Ah bon? Vous connaissez des gens qui EUX n'ont pas besoin d'activité physique?

Vous ne ressentez jamais de stress? Aucune douleur de dos? (essayer de créer le besoin en mettant en avant les bienfaits de la pratique).

“Le sport, c'est difficile” “je fatigue vite” “j'ai tel ou tel blessure, problème, etc”

Ici, nous avons des coachs diplômés d'Etat et expérimentés qui sont là pour vous accompagner et adapter votre séance.

Ce n'est pas vous qui vous adapter mais bien nous qui nous adaptons à vous.

N'ayez aucune crainte, tout ceux présents ici ont eux-aussi commencés débutant un jour.

“Avec mes enfants, je ne peux pas m'entraîner!”

Savez-vous que nous proposons des cours Adultes/Enfants le mercredi de 16h10 à 17h00? Cela peut vous permettre de partager un moment sportif avec votre enfant.

“Oui mais moi, je ne veux pas faire du sport avec mon enfant”

Je comprends, vous voulez un moment à vous, c'est bien ça?

“Oui”

Le samedi, nous proposons un Double cours = d'un côté les enfants sont pris en charge et de l'autre les adultes font un autre entraînement avec un autre coach, ça vous plaît?

“C'est une bonne idée mais mon enfant fait déjà du sport et le crossfit ne l'intéresse pas vraiment.”

Il ne sait pas ce qu'il rate ! Cependant, nous avons également développer un coin Kids pour faire patienter les enfants pendant que leur parent s'entraîne. Ils peuvent dessiner, jouer, s'amuser pendant que vous faites votre séance de sport.

“Je souhaite faire le tour des clubs”

Que pensez-vous trouver ailleurs que nous ne proposerions pas ici?

“J'ai besoin de temps pour me décider”

D'accord, je comprends, vous aviez déjà songé à vous inscrire avant de venir, non?

Vous voulez toujours vous reprendre en main?/Commencer le sport/etc.

Si compliqué : Quand pensez-vous être décidé? Laisser blanc

OK, dans ce cas, je reviens vers vous d'ici 48h XXXX, je vous appellerai pour prendre connaissance de votre décision.

Sachez que nous aurons sincèrement plaisir à travailler avec vous lorsque vous nous aurez rejoint.

(faire comprendre au prospect qu'on a AUCUN doute sur sa futur inscription et lui témoigner sincèrement notre volonté de le signer pour l'aider). Sous-entendu : Il faudrait être fou pour ne pas le faire.

“Je dois voir avec Mon mari, Ma femme”

Vous encourage-t-il/elle dans votre démarche? Avez-vous besoin de lui demander son avis lorsque vous vous achetez un beau sac à main? (avec humour) peut vraiment débloquer la situation, sinon :

1- Lui proposer d'appeler son conjoint pour voir avec et prendre décision.

2- Vous savez, vous pouvez nous rejoindre dès maintenant et si en rentrant, il n'est pas d'accord, vous bénéficiez de 7 jours pour vous rétracter si jamais vous changez d'avis. (peut rassurer, un peu forcing mais toujours en dernier recours).

«Quand vous aurez obtenus des resultats grâce à nous, vous ne douterez plus, vous serez enthousiaste.»

«JE DOIS CONSULTER LA CONCURRENCE»

«Mais vous avez bien raison !» Encouragez-le, félicitez-le (tout le monde adore ça). Ainsi, vous passerez pour un beau joueur. Puis enchaînez par un : «Je vous fais confiance pour me donner votre feedback ; vous me direz ce qui vous a plu et moins plu sur le marché.» Le «Je vous fais confiance» fixe un engagement moral.

« JE VAIS RÉFLÉCHIR »

Ou comment botter en touche. Essayez : «Un certain nombre de points restent flous pour vous ?»
Une bonne façon de le pousser à clarifier sa réflexion. Comment va-t-il réfléchir, avec qui, que va-t-il vérifier, dans quels délais ? Il faut parvenir à connaître ses hésitations pour réduire le risque de fin de non-recevoir.

HORAIRES

“J’ai pas le temps“

1 h correspond à seulement 4% du temps d’une journée, 2 h avec route comprise en + = 3 heures par semaine dédié à votre hygiène corporel, votre santé = 1.71% de votre temps par semaine

Vous avez plusieurs opportunités par semaine pour venir vous entraîner (d’après histoire sportive)
NON, je ne peux/veux vraiment venir qu’UNE SEULE fois, des semaines pas du tout avec mon travail en 3/8...etc.

Dans ce cas, se rabattre sur la carte 20 séances ou alors proposer l’abonnement 1x/s (non affiché sur la grille tarifaire) (en dernier recours cet abonnement, après avoir épuisé toutes les possibilités et bien préciser au client qu’on le propose EXCEPTIONNELLEMENT, pour LUI, parce qu’on veut l’aider).

[ASPECT EDUCATION AU SPORT, NE MARCHE PAS AVEC TOUT LE MONDE MAIS EFFICACE TOUT DE MÊME]

Le temps ET l’argent que vous n’investissez pas aujourd’hui dans votre pratique sportive qui plus est peut être un réel plaisir et apporter de nombreux bénéfices, c’est le temps et l’argent que vous serez CONTRAINT de dépenser une fois que vous aurez des soucis de santé. Ce seront des médicaments, des interventions chirurgicales, des problèmes de Coeur, de dos, etc...

Vous préférez vous faire plaisir ou bien être contraint? Personnellement, je préfère agir que subir, après, je ne juge pas, chacun fait ce qu’il veut.

Objection : montrer de l’empathie, isoler + montrer les bienfaits du produit par rapport au risque, il te propose de faire quoi (médecin) ?

Du mal à convaincre quelqu’un de ton entourage ? Moi aussi j’ai du mal alors que je suis coach mais si tu me passes ses coordonnées, je prendrais le temps de lui expliquer l’intérêt de remettre du sport dans sa vie. Quand ça vient d’un proche, on écoute pas forcément...

« On a pas été assez bon pour que tu veuilles poursuivre avec nous ? »

Soit on amplifie la solution, soit on amplifie le problème.

Pour amplifier : Depuis quand ? Combien ? Pourquoi ? Que voulez-vous ?

Il faut également MINIMISER les objections : « Qu’est-ce qui vous fait **un tout petit peu** hésiter ? »

-On ne doit pas forcer les gens à acheter mais les y accompagner.

« Vous trouvez VRAIMENT que c’est la même chose ?! + un GROS BLANC »...laisser entendre que tu n’es pas capable de faire la différence.

Est-ce qu'après ce que nous venons de voir ensemble, c'est ce que tu recherches ?

Au moment du prix : Est-ce que tu veux partir là-dessus ?

Qu'est-ce qui t'empêche de démarrer rapidement avec nous ?

Par rapport à ce qu'on a vu, est-ce que tout est clair ?

Est-ce que ça répond à tes attentes ?

Est-ce que t'as envie de mettre ça en place ?

Sur une échelle de 1 à 10, comment est votre condition physique ?

Sur une échelle de 1 à 10, à combien est votre niveau de motivation ?

Toujours de mettre dans une position d'accompagnement et d'aide lorsqu'on prospecte : Je ne vend pas, j'aide.

Qu'attends-tu de ta première séance ? Qu'attends-tu de nous ? Comment à ton avis, nous allons pouvoir t'aider à atteindre tes objectifs ?

Connais-tu quelqu'un qui est membre de notre salle ?

As-tu vu les témoignages de nos adhérents et comment nous les avons aider à atteindre des résultats extraordinaires ?