

# Surmonter les objections les plus fréquentes pour la prise de rendez-vous

Sachez que les objections sont **en général** un **BESOIN d'avoir plus D'INFORMATION**. Une objection n'est pas toujours un « NON » à votre proposition. Soyez très attentive, écoutez calmement ce que les femmes vous expriment.

Après avoir surmonté 1 - 3 objections **différentes** dans la même conversation, laissez aller car la personne a probablement de la difficulté à vous dire que ça ne l'intéresse pas et à vous dire « NON » et elle a le droit de vous dire « NON » sans se sentir mal à l'aise parce que vous avez l'air trop insistant. Assurez-vous de toujours avoir un ton doux et calme et d'éviter d'avoir l'air d'insister pour qu'elle prenne maintenant un rendez-vous à tout prix avec vous.

De votre côté, vous avez l'obligation de vous assurer de tout faire pour que votre entreprise soit fructueuse. Vous devez apprendre et maîtriser diverses notions pour être efficace tout en apprenant à « doser ». Vous devez aussi surmonter les objections sans avoir le réflexe de vous cacher au fond de votre garde-robe en baissant les bras devant une objection.

Essayer vous garder la porte ouverte. Garder le contrôle de votre entreprise : la balle dans votre camp !  
**Cela signifie de vous habituer à toujours demander à la personne si vous pouvez la rappeler et à quel moment elle aimerait que vous le fassiez.** (Vous pouvez proposer vous-même un moment : dans 2 semaines, dans 1 mois, etc.) **« Je vois que ça vous intéresse mais que ce n'est pas un bon moment, est-ce que vous me permettez de vous rappeler dans 2 semaines ? »**

Si vous voulez prendre de l'assurance, ne naviguez pas seule et prenez l'habitude d'appeler votre Directrice, après avoir testé ceci avec quelques appels, pour corriger le tir et pour profiter de ses trucs maison.

<u>Objection</u>	<u>Réponses suggérées</u>	<u>Proposition</u>
<p><b>JE N'AI PAS LE TEMPS</b></p> <p><b>Ou</b></p> <p><b>JE SUIS TROP OCCUPÉE</b></p>	<p>« Si vous voulez je pourrais même vous offrir un petit atelier en vitesse d'environ 30 minutes, juste pour vous donner le temps de vous arrêter un peu et vous faire découvrir les produits. Ça pourrait être chez-vous un soir pour vous faire faire un petit soin rapide « pré-dodo » ou même sur votre heure de dîner dans la salle de bain au travail. »</p> <p><b>Si elle préfère encore à « plus tard »</b></p> <p>« Je comprends que vous aimeriez avoir votre atelier mais je vois que pour l'instant ce n'est pas le bon moment, est-ce que vous aimeriez que je vous rappelle un peu plus tard, par exemple dans 2 semaines ? »</p> <p><b>Elle va vous répondre et si c'est « OUI » concluez en disant :</b></p> <p>« Et j'imagine justement qu'en ce moment vous manquez aussi de temps pour voir vos amies. Quand ce sera le moment de votre atelier beauté, si vous voulez, vous pourriez en profiter pour partager votre atelier avec quelques-unes de vos amies, comme ça vous auriez du temps pour vous chouchouter entre filles. En plus, si jamais vous partagez votre atelier avec 2 de vos amies vous allez pouvoir magasiner à rabais !</p> <p>Alors, c'est parfait (son nom), je vous rappelle dans environ 2 semaines. »</p> <p><b>Laissez la ainsi en toute simplicité en ayant juste semé une graine.</b></p>	<p><b>Un Atelier beauté en vitesse</b> D'environ <u>30 minutes</u> pour prendre le temps de s'arrêter.</p> <p><b>Attention :</b> respectez ce temps et demandez des conseils à votre Directrice au besoin</p> <p><b>Ou</b></p> <p><b>CLASSE beauté</b> pour en profiter pour voir des copines en même temps ! Joindre l'utile à l'agréable.</p>

<b><u>Objection</u></b>	<b><u>Réponses suggérées</u></b>	<b><u>Proposition</u></b>
<p><b>JE N'AI PAS D'ARGENT</b></p>	<p><b><u>Ici elle est généralement si elle vous a dit qu'elle n'a pas d'argent c'est qu'elle aimerait vraiment son atelier mais que ça la gêne de savoir d'avance qu'elle ne pourra probablement rien n'acheter et elle a peur de vous faire perdre de votre temps. Vous devez la mettre à l'aise.</u></b></p> <p>« En fait, ce n'est pas du tout un problème. Ce que je vous offre, c'est un Atelier Beauté GRATUIT et il n'y a jamais d'obligation d'achat. Mon travail c'est de faire connaître les produits en les faisant essayer gratuitement aux femmes et tout le monde ne fait pas des achats.»</p> <p style="text-align: center;"><b>Ou</b></p> <p>« Je pense que j'arrive au bon moment ! Le rendez-vous est sans obligation d'achat et si vous n'avez pas d'argent, vous n'en avez sûrement pas pour vous gâter dans ces temps-ci. C'est rare qu'on se fait offrir quelque chose de vraiment gratuit et avec Mary Kay c'est le cas. Si vous voulez, vous allez me promettre une chose : Vous allez me promettre que vous n'allez rien acheter quand on se verra et s'il y a des produits que vous aimez on va tout simplement les noter.»</p> <p>« Et si jamais vous voulez vous pourriez aussi partager votre atelier beauté gratuit avec au moins 2 autres de vos amies (des femmes de 18 ans et plus qui n'ont pas déjà de conseillères Mary Kay) et à ce moment-là vous allez magasiner à rabais avec ma promotion d'hôtesse ! »</p> <p>Mentionnez brièvement la base de votre promotion d'hôtesse, par exemple : « Vous magasinez pour 75\$ de produits et ça va juste vous coûter 35\$ tx. juste parce que vous avez 2 personnes qui font l'Atelier beauté avec vous.»</p>	<p><b><u>Un Atelier beauté</u></b> qui est sans obligation d'achat</p> <p style="text-align: center;"><b>Ou</b></p> <p><b><u>Une entente avec elle pour la mettre à l'aise</u></b> Promesse de ne pas faire d'achats (et à ce moment-là vous reprenez de ceci dès que vous confirmez son atelier pour qu'elle soit à l'aise et vous ne faites pas la fermeture de la même manière)</p> <p style="text-align: center;"><b>Ou</b></p> <p><b><u>Une classe beauté</u></b> qui lui permet de magasiner à rabais</p>

<b><u>Objection</u></b>	<b><u>Réponses suggérées</u></b>	<b><u>Proposition</u></b>
<p><b>J'AI DÉJÀ MES PRODUITS</b></p>	<p>« C'est super, je suis contente de savoir que vous faites partie des femmes qui prennent déjà bien soin d'elles. L'atelier est sans obligation d'achats et vous savez, les produits Mary Kay sont des produits de grande qualité et, ils se comparent aux produits de <b>Clinique, Lancôme, Biotherm, Clarins, Lise Watier, Elisabeth Arden, Estée Lauder</b>, la différence c'est que nos produits sont au moins 2 à 3 fois moins chers, puisque nous sommes en vente directe : vous ne payez pas pour la publicité parce qu'on se fait connaître de bouche à oreille. En plus, on a une Garantie de 100% satisfaction qui est unique au monde ! Quand vous achetez nos produits, tant qu'il vous en reste la moitié dedans, si le produit ne vous convient pas on peut l'échanger ! »</p> <p>« Dites-moi, quelle marque de produits est-ce que vous utilisez ? »</p> <p>« C'est parfait parce que vous êtes la personne idéale pour me donner votre opinion sur nos produits et pour les comparer avec les vôtres. Et comme je vous l'ai mentionné, il n'y a pas d'obligation d'achat et bien de nos clientes adorent non seulement nos produits, leurs prix raisonnables et surtout notre service personnalisé. »</p> <p>« Si vous voulez, vous pouvez même partager l'essai des produits avec 2 – 3 de vos amies qui aiment déjà les cosmétiques. Ça vous ferait une belle activité amusante entre filles. En plus, j'ai une belle promotion d'hôtesse. »</p> <p>« Et puis, est-ce que vous aimeriez les essayer en ma charmante compagnie ? » ☺</p>	<p><b><u>Un Atelier beauté</u></b> qui est sans obligation d'achat</p> <p style="text-align: center;"><b>Ou</b></p> <p><b><u>Une classe beauté</u></b></p>

<u>Objection</u>	<u>Réponses suggérées</u>	<u>Proposition</u>
<p><b>JE N'UTILISE PAS DE PRODUITS</b></p>	<p>« Vous êtes comme <u>la grande majorité des femmes que je rencontre</u>. Mon travail c'est <u>d'enseigner aux femmes à apprendre</u> à bien prendre soin d'elles. Comme je vous l'ai mentionné, vous allez-vous-même appliquer les produits sur votre peau.</p> <p>Souvent les femmes n'utilisent pas de produits tout simplement parce qu'elles n'ont pas eu l'occasion d'apprendre <u>pourquoi</u> et <u>comment</u> bien le faire. Il y en a qui ont essayé toutes sortes de produits à gauche et à droite et qui se sont découragées parce que les produits ne faisaient jamais ou qu'elles ne voyaient aucune différence. »</p> <p>Chez Mary Kay on a en plus une belle garantie de 100% satisfaction qui est unique au monde. Tant qu'il en reste la moitié dans votre produit vous pouvez l'échanger s'il ne vous convient pas. »</p> <p>Votre peau est à son état naturel et vous pourrez vraiment sentir et voir la différence. Ça me ferait plaisir de vous aider à trouver les produits et on a de belles formules de soins en peu d'étape pour les femmes qui commence à prendre soin d'elles. »</p>	<p><b><u>Un Atelier beauté</u></b></p> <p>et</p> <p><b><u>Une classe beauté</u></b></p>

<u>Objection</u>	<u>Réponses suggérées</u>	<u>Proposition</u>
<p><b>J'AI UNE PEAU TRÈS SENSIBLE</b></p> <p>Ou</p> <p><b>JE SUIS ALLERGIQUE AUX COSMÉTIQUES</b></p>	<p>« La grande majorité des femmes qui m'ont dit avoir des difficultés avec leur peau ont adopté nos soins <b>Time Wise</b> ou nos soins <b>Effets Botaniques</b> <u>spécialement conçus</u> pour les peaux sensibles avec des besoins particuliers.</p> <p>Les gens qui ont des réactions à nos produits sont très rares car les soins pour le visage sont <u>hypoallergéniques</u> et <u>sans fragrance</u> et sont spécialement conçus pour les peaux fragiles.</p> <p>En plus, chez Mary Kay on a en plus une belle garantie de 100% satisfaction qui est unique au monde. Tant qu'il en reste la moitié dans votre produit vous pouvez l'échanger s'il ne vous convient pas. »</p> <p>Les gens allergiques savent à quel ingrédient ils réagissent et avant notre rencontre j'appelle simplement la Docteur en cosmétique de chez Mary Kay pour m'assurer que les produits à vous faire essayer n'en contiennent pas.</p> <p>Dites-moi à quel ingrédient êtes-vous allergique ? »</p> <p><u>POUR LES CAS TRÈS ALLERGIQUES :</u> (Pour les cas d'allergiques importantes et non d'intolérances prenez-les seules pour leur Rendez-vous beauté, jamais en séance de groupe.)</p> <p>« On peut essayer les produits un à un à quelques jours d'intervalle. Qui sait vous pourriez peut-être enfin trouver un soin qui convient à votre peau fragile. »</p>	<p><b><u>Un Atelier beauté Individuel</u></b></p> <p>Idéalement pas en groupe pour la première fois Vous pourrez lui accorder plus d'attention surtout si vous débutez</p> <p>(sauf si c'est une invitée lors d'une classe. Prenez soin d'y aller graduellement et de faire des petits essais sur une seule joue par exemple.)</p> <p><b>Pour tous les cas qui sortent de l'ordinaire, prenez l'habitude d'appeler votre Directrice</b></p>