Répondre aux objections chez Altitude Sports

Au rayon vélos électriques d'Altitude Sports, les vendeurs entendent souvent les mêmes objections. Choisissez pour chacune la réponse la plus adaptée.

Objection : « C'est trop cher. » La meilleure réponse :

☐ Questionner pour savoir à quoi le client compare le prix, puis argumenter sur la valeur
☐ Baisser immédiatement le prix
☐ Passer à un autre produit sans répondre

Objection : « Ce vélo électrique est lourd. » La meilleure réponse :

☐ Ignorer l'objection
☐ Reconnaître l'inconvénient et le compenser par un avantage (« Oui, 24 kg, mais sa batterie vous donne 120 km d'autonomie »)
☐ Contredire le client

Objection : « Je vais réfléchir. » La meilleure réponse :

☐ Laisser partir le client sans rien dire
☐ Insister lourdement pour conclure tout de suite
☐ Questionner pour identifier le frein réel (prix, usage, accord du conjoint)

Objection : « Votre concurrent vend ce modèle 100 € moins cher. » La meilleure réponse :

☐ Comparer les offres complètes : réglages, révision offerte, garantie, atelier sur place
☐ Aligner le prix sans discussion
☐ Critiquer le concurrent

Objection : « Je n'ai pas confiance dans ces batteries. » La meilleure réponse :

☐ Apporter une preuve : garantie de la batterie, essai, avis de clients
☐ Répondre que toutes les batteries se valent
☐ Changer de sujet

Objection : « Je n'ai pas le temps de faire entretenir un vélo. » La meilleure réponse :

☐ Retourner l'objection : « C'est justement pour cela que notre atelier propose une révision express d'une heure. »
☐ Proposer un autre magasin
☐ Répondre que l'entretien est inutile