Objections et conclusion d'un appel chez Abris Gioffredo

Abris Gioffredo, entreprise de 22 salariés installée à Carros (Alpes-Maritimes), fabrique et pose des abris de piscine pour les particuliers des Alpes-Maritimes. Les prospects appellent après avoir consulté le site ou vu une publicité ; les conseillers les renseignent et proposent la visite d'un technicien, qui prend les mesures avant le devis définitif.

Le mardi 29 septembre 2026, Mathis, conseiller, reçoit l'appel de Mme Lantéri, qui habite un lotissement de Cagnes-sur-Mer. Sa responsable analyse l'enregistrement avec lui (l'appel a été enregistré après information de la cliente, à des fins de formation).

Lisez la retranscription de l'appel (document 1), puis répondez aux questions.

Document 1 : retranscription de l'appel du mardi 29 septembre 2026 (extrait)

Réplique	Interlocuteur	Propos
1	Mathis	« Abris Gioffredo, Mathis à votre écoute, bonjour ! »
2	Mme Lantéri	« Bonjour. J'ai vu vos abris sur votre site. Ma piscine ne sert à rien d'octobre à mai et je passe mes samedis à la nettoyer. Je voudrais un prix. »
3	Mathis	« Je vais vous aider. Pour vous conseiller le bon modèle, pouvez-vous me décrire votre bassin et me dire ce que vous attendez surtout d'un abri ? »
4	Mme Lantéri	« Il fait 8 mètres sur 4. Je veux une eau propre sans y passer mes samedis… Et mes petits-enfants viennent tous les mercredis : j'ai toujours peur qu'ils tombent dedans. »
5	Mathis	« Si je comprends bien, vous cherchez à la fois moins d'entretien et une piscine sécurisée pour vos petits-enfants ? »
6	Mme Lantéri	« Exactement. »
7	Mathis	« Notre abri télescopique se ferme à clé : la piscine devient inaccessible aux enfants, et il est conforme à la norme NF P 90-309 des abris de piscine. Fermé, il protège l'eau des feuilles et des insectes. Pour votre bassin, le modèle mi-haut, de 1,80 mètre, est à 11 900 € TTC, pose comprise. »
8	Mme Lantéri	« Ah… Mais le règlement de mon lotissement interdit toute construction de plus de 1,50 mètre de haut. »
9	Mathis	« Vous avez bien fait de vérifier. Dans ce cas, je vous propose notre abri bas : avec 0,90 mètre de haut, il respecte votre règlement, et il se ferme lui aussi à clé. Il est à 8 900 € TTC, pose comprise. »
10	Mme Lantéri	« Mais un abri, ça fait de la condensation : chez ma sœur, l'eau est devenue verte en un mois ! »
11	Mathis	« Vous craignez que l'eau se dégrade sous l'abri, c'est bien cela ? »
12	Mme Lantéri	« Oui. »
13	Mathis	« Nos abris ont des aérations réglables qui évitent la condensation : les 300 familles que nous avons équipées dans les Alpes-Maritimes les ouvrent quelques minutes par jour, et leur eau reste claire. Je vous prépare donc le devis de l'abri bas ? »

Réplique	Interlocuteur	Propos
14	Mme Lantéri	« Hum… Si vous me faites 15 % de remise, je signe tout de suite. Sinon, je vais voir ailleurs. »
15	Mathis	« Je comprends que vous cherchiez le meilleur prix. Notre tarif comprend la pose et une garantie de cinq ans sur la structure : je ne peux pas le baisser de 15 %. En revanche, si vous validez le devis avant le 31 octobre, la bâche d'hivernage vous est offerte. »
16	Mme Lantéri	« Une bâche offerte… Vous pourriez l'installer avant Noël ? Et il existe en blanc ? Ça irait mieux avec ma maison. »

Quel guide d'entretien Mathis suit-il pour cet appel ?

☐ La méthode CROC : Mathis se présente (Contact), donne la raison de l'appel, vise la vente de l'abri (Objectif), puis prendra congé
☐ Pas de guide : un appel entrant ne se prépare pas, Mathis suit la demande de la cliente et improvise ses réponses au fil de l'échange
☐ La méthode CERC : c'est la cliente qui appelle ; Mathis l'accueille (Contact), l'écoute, répond à sa demande, puis prendra congé

Justification :

Pourquoi la réponse de Mathis (réplique 9) à l'objection de la réplique 8 est-elle adaptée ?

☐ Parce que l'objection est un prétexte : Mathis l'écarte d'une phrase et passe aussitôt à un autre modèle, l'abri bas
☐ Parce que l'objection est réelle mais non fondée : Mathis démontre que le règlement du lotissement ne vise pas les abris de piscine
☐ Parce que l'objection est réelle et fondée : Mathis la reconnaît et propose une solution qui respecte la contrainte, l'abri bas

Justification :

De quel type est l'objection de la réplique 10 ?

☐ Une objection réelle fondée
☐ Une objection réelle non fondée
☐ Une objection tactique

Justification :

Réplique 13 : quelle étape du traitement de l'objection Mathis a-t-il oubliée ?

☐ Vérifier l'impact de sa réponse avant d'avancer (« Cela vous rassure-t-il ? »)
☐ Écouter l'objection jusqu'au bout, sans interrompre la cliente (« Je vous écoute, madame… »)
☐ Reformuler l'objection avant d'y répondre (« Vous craignez la condensation sous l'abri ? »)

Justification :

De quel type est l'objection de la réplique 14 ?

☐ Une objection réelle fondée : à 8 900 € TTC, le prix de l'abri bas dépasse le budget de la cliente
☐ Une objection muette : la cliente hésite et cache ce qui la gêne vraiment dans l'offre de Mathis
☐ Une objection tactique : la cliente teste la fermeté du vendeur pour obtenir une remise

Justification :

Lesquelles de ces phrases de Mme Lantéri sont des signaux d'achat ? (plusieurs réponses)

☐ « Vous pourriez l'installer avant Noël ? »
☐ « Et il existe en blanc ? Ça irait mieux avec ma maison. »
☐ « Je passe mes samedis à la nettoyer. »
☐ « Mais un abri, ça fait de la condensation ! »

Justification :

Après la réplique 16, comment Mathis conclut-il ?

☐ « La pose avant Noël est possible, et l'abri existe en blanc. Alors, vous signez le devis de 8 900 € aujourd'hui pour profiter de la bâche offerte ? »
☐ « La pose avant Noël est possible, et l'abri existe en blanc. Notre technicien peut venir prendre les mesures : préférez-vous lundi 5 ou mercredi 7 octobre ? »
☐ « La pose avant Noël est possible, et l'abri existe en blanc. Je vous laisse réfléchir : rappelez-moi quand vous serez décidée, avant le 31 octobre pour la bâche offerte. »

Justification :

Lors d'un autre appel, après l'annonce du prix, M. Giordan ne dit plus rien pendant plusieurs secondes, puis soupire : « Hum... je vois. » Que doit faire Mathis ?

☐ Poser une question ouverte pour faire exprimer ce qui gêne le client : « Qu'est-ce qui vous fait hésiter ? »
☐ Proposer tout de suite une remise pour lever le doute : « Je peux vous faire 10 % si vous signez aujourd'hui. »
☐ Enchaîner aussitôt d'autres arguments pour combler le silence : « Et je vous rappelle que la pose est comprise ! »

Justification :