

Argumentaire pour traiter les objections de vos clients

Objectif de cet article

Cet article vise à accompagner les commerciaux à répondre aux questions et remarques de leurs clients à propos du partage de documents (comme des propositions commerciales ou devis) grâce à l'espace de partage collaboratif Tilkee.

L'article prend en compte:

- Les bénéfices pour le client
- Les objections, les freins du client et les réponses associées.

Il s'appuie sur des retours d'expériences issus de la communauté d'utilisateurs commerciaux de Tilkee.

Il permet le cercle vertueux de l'amélioration de l'Efficacité Collaborateur et une meilleure Expérience Client.

Quels bénéfices pour mon client ?

Cette manière de partager les propositions commerciales et autres documents commerciaux s'inscrit dans une volonté de digitaliser la relation Client pour améliorer la satisfaction du client.

Pour une meilleure expérience client :

- Un espace dédié pour centraliser les échanges de documents
- Un espace sécurisé sans risque de virus sur l'espace de partage en ligne contrairement à l'envoi de pièces jointes
- Un espace de partage transférable et accessible sur tous les terminaux du client
- Un téléchargement disponible à la demande

Pour une meilleure écologie contribuant à une meilleure expérience client avec le commercial :

- Pas de surcharge de messageries pour les 2 parties (émetteur et receveur)
- Pas de téléchargement obligatoire
- Les documents sont mutualisés sur la plateforme
- Moins d'échange mails car l'espace de partage se met à jour automatiquement

Pour une meilleure expérience client avec le commercial :

- Aucune relance inutile si l'offre ne vous intéresse pas

- Avoir un interlocuteur qui relance au meilleur moment
- Être proactif en vue de vous accompagner au mieux lorsque vous êtes intéressé par une de nos offres (répondre à vos éventuelles questions par exemple)

Quelles réponses aux objections et aux freins de mon client ?

Question/Remarque client : "Cette manière de partager la proposition commerciale est-elle en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ?"

Réponse du commercial : "Notre entreprise répond à deux notions de la RGPD :
 -Le consentement d'envoyer un mail : nos clients nous sollicitent pour recevoir un devis. Vous êtes donc consentant à recevoir ce devis par email.
 -Le devoir d'information: une mention apparaît, visible des clients dans le bandeau de l'espace en ligne."

Question/Remarque client : "Pourquoi un lien URL pour partager les documents commerciaux ou devis ?"

Réponse du commercial : "Pour éviter les surcharges de messagerie, nous diffusons un lien d'accès personnalisé et sécurisé.

Afin d'éviter les allers-retours par mails, nous pouvons mettre à jour en temps réel notre espace de partage.

Nous centralisons l'envoi de documents sous une interface dédiée et personnalisée.

De plus, des pièces jointes peuvent colporter des virus. Cette méthode est donc plus sécurisée.

Par ailleurs, ce lien peut être transféré et il permet d'accéder aux documents depuis tous vos terminaux."

Question/Remarque client : "Vous m'imposez un mode de fonctionnement propre à votre entreprise"

Réponse du commercial : "Le partage de lien URL est un mode de partage de document de façon sécurisée. C'est un moyen qui se développe de plus en plus et qui est utilisé par d'autres entreprises, pas seulement chez nous."

Question/Remarque client : "Pourquoi votre entreprise continue à m'envoyer d'autres documents en pièces jointes d'emails ?"

Réponse du commercial : "Le partage de document sur un espace sécurisé s'inscrit dans la volonté de digitaliser la relation avec nos clients. Nous démarrons cette démarche avec le partage de la proposition commerciale, mais elle a vocation à s'étendre sur de nombreux autres documents."

Question/Remarque client : "Je ne veux pas de problèmes de spams et de sécurité bloquant l'accès."

Réponse du commercial : "Le spam est lié à l'envoi d'email en masse. La manière dont nous partageons la proposition commerciale ne fait pas l'objet d'envoi en masse. L'aspect sécurité est couvert par le Règlement général de protection des données (RGPD)"

Question/Remarque client : "Je ne veux pas être tracé!"

Réponse du commercial : “Nous traçons les lectures des propositions commerciales afin de vous solliciter au moment le plus opportun si vous êtes intéressé.

Cela permet d'améliorer votre expérience client et de vous apporter un soutien proactif si besoin (si vous avez des questions par exemple).

D'un autre côté, nous ne relançons pas inutilement les clients qui ne sont pas intéressés (ce qui aurait pu être votre cas).”

Question/Remarque client : “Je ne veux pas être tracé!” OU “Je ne veux pas que vous collectiez des données personnelles ou bien des données sur la façon dont je parcours votre proposition commerciale.”

Réponse du commercial : “Vous êtes autonome pour désactiver la collecte des données directement depuis l'espace en ligne :

→ Cliquer sur “Mes droits” sur le bandeau qui apparaît en bas de l'écran lorsque vous ouvrez la proposition commerciale.

Ou bien cliquez sur ma carte de visite en bas à droite de l'écran.

→ Cliquer sur “données personnelles – mes droits”

→ Cliquez sur “Bloquer la collecte de données statistiques”

→ C'est fait, plus aucune données ne sont remontées”

Question/Remarque client : “Je veux télécharger mon offre commerciale”

Réponse du commercial : “Le lien URL d'accès aux documents est transférable et accessible pour toute personne ayant le lien URL. Les documents sont accessibles sur tous vos terminaux (PC, tablette, Smartphone).

Si vous souhaitez tout de même télécharger, à votre demande, je peux rendre le téléchargement possible.”

Question/Remarque client : “Je veux transférer la proposition”

Réponse du commercial : “Le lien est transmissible en transférant le mail ou en copiant le lien directement.”

Question/Remarque client : “Je veux imprimer le devis”

Réponse du commercial : “Le lien URL d'accès aux documents est transférable et accessible pour toute personne ayant le lien URL. Les documents sont accessibles sur tous vos terminaux (PC, tablette, Smartphone).

Si vous souhaitez tout de même l'imprimer, à votre demande, je peux rendre le téléchargement possible, ce qui vous permettra ensuite de l'imprimer.”

Question/Remarque client : “Je n'arrive pas à accéder à la proposition”

Réponse du commercial : Les points de vérification sont :

→ Vérifier avec le bouton “Prévisualiser” dans le projet Tilkee si les documents s'affichent bien

→ Vérifier s'il n'y a pas une date d'échéance sur le projet (dans les “paramètres du projet”)

→ En dernier recours, demander au client de vérifier si cela ne peut pas provenir de sa connexion internet (si contact téléphonique)”

Question/Remarque client : “Je veux d'autres documents accompagnant la proposition commerciale ou pour toute autre demande.”

Réponse du commercial : “Je peux ajouter / déplacer / supprimer des documents dans le projet Tilkee. Le lien URL que vous utilisez reste le même.”