

SAVOIR ACCUEILLIR

LES

OBJECTIONS



ACCUEILLIR UNE OBJECTION

Lorsqu'on aborde les gens avec notre opportunité USANA, il faut s'attendre à recevoir des objections, cela fait partie de l'apprentissage pour devenir des professionnels dans ce genre d'entreprise. Plus vous travaillez avec des objections et que vous apprenez comment y répondre, plus vous deviendrez convaincu, convaincant et persuasif. Toujours se rappeler qu'une objection peut devenir une multitude de possibilités à mieux présenter votre opportunité sous tous ses aspects .

Une objection est une question déguisée parce qu'elle n'a pas été répondue par les explications ou la présentation. Il faut apprendre à reconnaître vraiment la question qui se cache derrière l'objection, l'argument ou la résistance à votre message .

Pour mieux saisir la «vraie question», on peut utiliser différentes techniques de communication et poser d'autres questions pertinentes pour aider à mieux saisir le pourquoi de la résistance. Il est important d'être très attentif aux mots- clés qui nous aideraient à mieux saisir l'objection qui, souvent, est une raison pour retarder une décision. Les gens ont peur de s'engager ou de décider. Vous devez les aider à surmonter leurs peurs, leurs tabous, leurs insécurités, leurs blocages et les accompagner doucement mais de façon directe et éclairée vers la solution USANA, soit pour leur santé soit pour les affaires. Vous devez gagner leur confiance car souvent ils choisissent le représentant plus que le produit .

Vous ne devez pas vous mettre sur la défensive car vous n'êtes pas un avocat de la défense pour les produits et la compagnie USANA, vous n'êtes qu'un témoin de l'efficacité du produit pour votre santé et celle des gens que vous connaissez et qui ont consommé les produits.

Commencez toujours par exprimer votre compréhension et votre accord avec votre contact :

« Je sais ce que tu ressens » « Je sais ce que tu veux dire » « Je comprends ce que tu penses » et si c'est vrai vous pouvez dire : «J'ai moi-même pensé cela , mais aller un peu plus loin dans mes réflexions m'a éclairé et je ne regrette nullement mon choix. »

Aussi il est important d'isoler et valider une objection à la fois et s'assurer que vous prenez le temps de répondre. On ne doit jamais ridiculiser une objection et ne jamais commencer une réponse comme celle-ci : « Oui mais »

RAPPELEZ-VOUS que l'objection la plus fréquente que vous rencontrerez est celle que vous-mêmes avez sans doute encore dans votre subconscient.

Voici quelques exemples d'objections :

C'est trop cher, je n'ai pas d'argent

Il ne faut jamais négliger que c'est leur vérité et qu'on doit les respecter dans leur budget et leurs priorités et dépenses . On doit plutôt les amener à réfléchir à l'importance de prendre des nutriments pour améliorer ou préserver leur bien-être et que ceci doit entrer dans leur priorités et donc leur budget.

- *Si tu comprends le sérieux du travail de tes cellules et qu'elles ont besoin de plusieurs nutriments pour fonctionner pleinement , tu voudras sans doute leur donner le meilleur.*
- *“Pour retrouver l'équivalent d'une boîte de Cellsentials dans un magasin d'aliments naturels, cela prendrait plusieurs bouteilles et à un coût de loin supérieur au prix des Cellsentials et ce sans garantie de la même qualité.*
- *Le coût quotidien est d'environ 3\$ pour les Cellsentiels et 4\$ pour le trio (Cellssentials, Omega3). Ta santé est un bien précieux qui vaut au-moins cet investissement... tu ne trouves pas ?*
- *Si je te donnais une seule et unique voiture pour le restant de ta vie, n'hésiterais-tu pas à investir pour un entretien de première classe, la meilleure essence, des changements d'huile réguliers? etc. Et bien puisque ton corps, est ton véhicule de vie, ne mérite-il pas alors d'avoir les meilleurs soins possibles?*
- *Il est possible grâce au système de rémunération de recevoir des revenus qui pourraient autofinancer en partie ou complètement ta consommation. Le programme de rémunération est simple et accessible à tous... Il est basé sur notre expérience du produit. Usana a conçu un système de rémunération pour partager le produit afin de permettre à un plus grand nombre de se le procurer. Le magasin ou la pharmacie ne donne pas de rémunération pour leur avoir référé un client.*

Je n'ai pas le temps pour bâtir une entreprise et m'occuper de cela

- *Combien de temps penses-tu que cela peut prendre pour développer ce genre d'entreprise?*
- *Avec le système de marketing relationnel, plutôt que d'être payé pour avoir travaillé toi-même 2 heures par semaine, tu es rémunéré en fonction de ton travail et de celui de toutes les personnes de ton équipe, donc si 50 personnes font partie de ton équipe et travaillent 2 heures dans la semaine, c'est comme si tu avais toi-même accompli plus de 100 heures.*

- *Pourrais-tu consacrer 2 heures par semaine d'une façon constante à ton entreprise? Pourrais-tu faire 2 contacts par semaine? Si tu parraines 1 associé à tous les 3 mois et que tu leur enseignes à faire de même, tu auras 256 associés au bout de 27 mois dans ton équipe*
- *Si tu ne changes rien à ta vie présentement, ta situation risque de demeurer la même. Si je te montrais qu'avec le réseau et l'effet du levier, tu pourrais arriver à une liberté de temps, est-ce que ça t'intéresserait d'en savoir plus ?*

C'est une pyramide

- *Qu'entends-tu par ce terme? Si tu crois que c'est illégal, et bien voyons tu me connais bien, crois-tu que je te proposerais quelque chose d'illégal? C'est plutôt une nouvelle forme entrepreneuriale qui existe depuis plus de 80 ans et qui explose aujourd'hui car les gens en ont assez de la vie de course et de manque de liberté dans laquelle nous vivons .*
- *Il est bon de comprendre que toute structure de fonctionnement (hôpital, usine, gouvernement, église, famille , etc..) est bâtie sur un modèle qui a la forme d'une pyramide.*
- *C'est de la vente relationnelle, vente directe ou vente par références ; c'est l'avenue du futur, ce sont des ventes faites sur la base d'une relation de confiance .*
- *Nos produits sont approuvés par le Gouvernement (Santé Canada) et notre compagnie existe depuis plus de 30 ans*
- *Nous sommes cotés en bourse NASDAQ (USNA). Une pyramide illégale est démantelée en dedans de 3 à 6 mois et les réunions pour y adhérer sont faites clandestinement. Nous avons des réunions publiques et des manuels de publicité faits de façon professionnelle et scientifique supervisée par un code d'éthique professionnel*
- *Le marketing relationnel est enseigné dans les Universités. Il est également reconnu par nos gouvernements (Canada-France) et nous payons des impôts comme tout bon citoyen. Voir Dépliant GVT Canada: La commercialisation à paliers multiples et la vente pyramidale /VDI France*
- *Alors pour toutes ces raisons et pour les revenus générés depuis une trentaine d'années par ce marketing relationnel , comment se pourrait-il que ce soit illégal? On doit se questionner sur cette objection qui n'a pas de validité. N'oublie pas que juste au Canada plus de 1 million de personnes sont en action dans le marketing relationnel dans différentes compagnies .*

:

- *Tu es rémunéré selon tes efforts. Peu importe où les gens sont placés dans l'organisation, tous ont la possibilité de faire un salaire égal ou supérieur, ce qui n'est pas le cas d'une pyramide illégale.*

Dans une objection comme celle-ci, voici 2 livres à proposer : « La parabole du pipeline » ou «Faites fonctionner le premier cercle »

Je mange bien, je n'ai pas besoin de prendre des nutriments

- *Que signifie manger bien pour toi ? Tu t'assures chaque jour de manger des glucides de qualité (légumineuses, grains entiers idéalement bios). Pour tes protéines, surveilles-tu les toxicités par les antibiotiques, les hormones de croissance, les médicaments? Et quant aux fruits et aux légumes, tu les manges bios sans pesticides, herbicides et tu arrives à consommer tes 8 à 10 portions de fruits et légumes tous les jours?*
- *Le sol n'est plus de la même qualité, il est déminéralisé, donc les aliments actuels sont pauvres en nutriments. Si les nutriments ne sont plus suffisamment dans le sol, ni dans les aliments, comment pouvons-nous être certain d'être suffisamment nourris?*
- *Notre corps fabrique près de 300,000 cellules à tous les jours. Nous devons lui fournir les vitamines et minéraux requis afin qu'il puisse bien fonctionner. Notre alimentation ne suffit plus à la demande car il y a une baisse de la valeur nutritive des sols depuis les derniers 100 ans, et cela plusieurs études scientifiques le prouvent.*

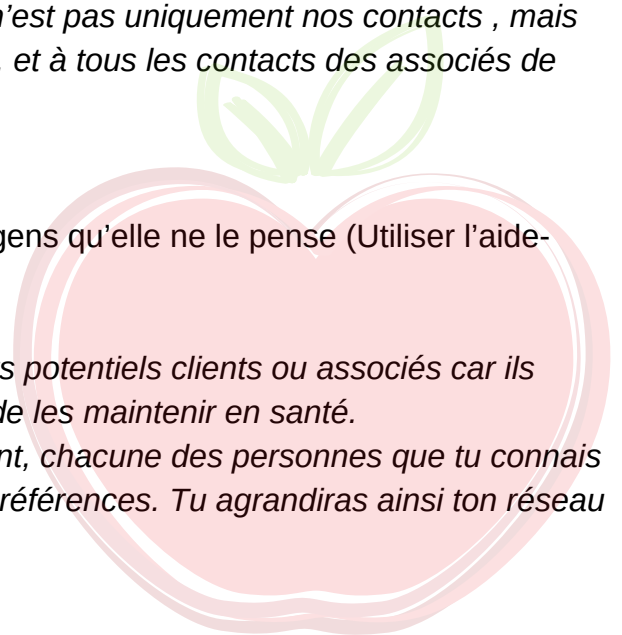
*Voir guide de Lyle Mc William pour références

Je ne connais personne

- *Développer USANA est un travail d'équipe. Ce n'est pas uniquement nos contacts , mais bien à tous les contacts de nos futurs associés... et à tous les contacts des associés de nos associés et ainsi de suite...*
- *As-tu carnet d'adresses??*

Faites-lui réaliser qu'elle connaît beaucoup plus de gens qu'elle ne le pense (Utiliser l'aide-mémoire pour les contacts aussi).

- *Tous les gens autour de nous sont des prospects potentiels clients ou associés car ils possèdent des cellules humaines et ont besoin de les maintenir en santé.*
- *Même si tu connais peu de gens personnellement, chacune des personnes que tu connais en connaît d'autres, nous demandons alors des références. Tu agrandiras ainsi ton réseau de contacts par les réseaux de tes prospects.*



Je ne suis pas vendeur

- *Qu'est-ce que ça signifie pour toi vendre ? Ce n'est pas nous qui vendons, c'est la compagnie qui vend . Nous, nous sommes associés à une vision de santé, nous proposons aux gens des produits et nous les référons à USANA qui leur vendra, des produits efficaces, sécuritaires , qui répondent aux besoins des gens .*
- *Nous donnons de l'information et cela n'engage à rien. Nous sommes simplement des consommateurs-partageurs, nous n'avons pas à convaincre les gens. Nous pouvons laisser les outils que nous donne USANA faire le travail de convaincre. Nous dirigeons les gens vers USANA.*
- *Il faut être passionné. Après avoir essayé les produits et avoir vu les résultats, c'est plus fort que nous, nous en parlons (ex : un bon resto, un coiffeur, une recette).*

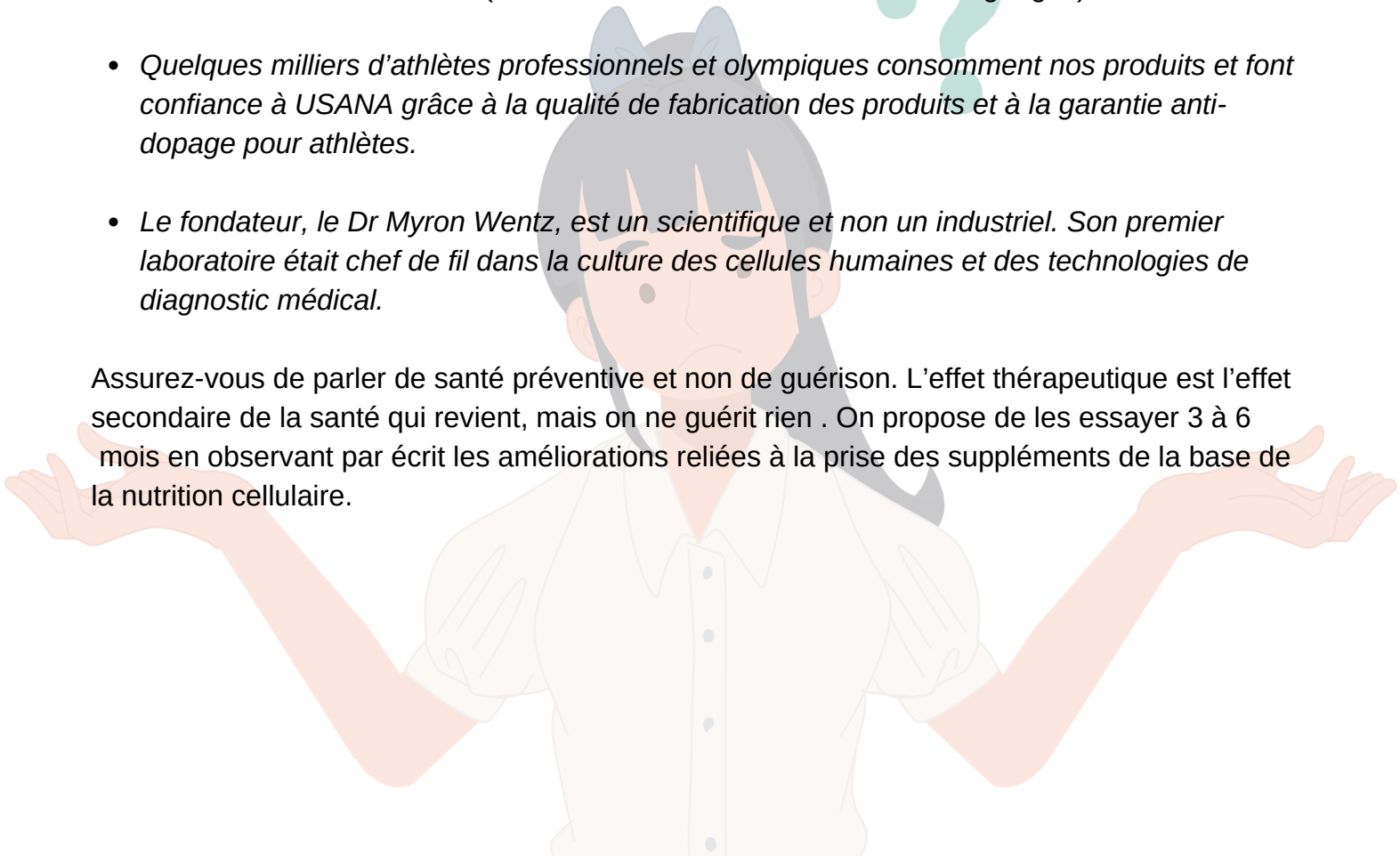
En quoi les produits USANA se distinguent-ils des autres sur le marché ?

Se servir du Guide comparatif des suppléments nutritionnels de Lyle McWilliam pour montrer les comparaisons.

Donnez des faits vécus, des témoignages de personnes que vous connaissez et qui ont obtenu des résultats hors du commun (voir le document renfermant des témoignages).

- *Quelques milliers d'athlètes professionnels et olympiques consomment nos produits et font confiance à USANA grâce à la qualité de fabrication des produits et à la garantie anti-dopage pour athlètes.*
- *Le fondateur, le Dr Myron Wentz, est un scientifique et non un industriel. Son premier laboratoire était chef de fil dans la culture des cellules humaines et des technologies de diagnostic médical.*

Assurez-vous de parler de santé préventive et non de guérison. L'effet thérapeutique est l'effet secondaire de la santé qui revient, mais on ne guérit rien . On propose de les essayer 3 à 6 mois en observant par écrit les améliorations reliées à la prise des suppléments de la base de la nutrition cellulaire.



Voici quelques exemples d'objections :

Qu'en pensent les médecins ? Ou Ils ne sont pas pour cela!...

- *Dans la Faculté de Médecine, ils ne sont pas encouragés à aborder cette possibilité pour aider leur patient. A l'Université, le nombre d'heures accordées à l'alimentation et la supplémentation pour la prévention ou le traitement des maladies est très minime.*
- *Le JAMA (Journal of American Medicine Association) ainsi que plusieurs autres universités ont publié dans les dernières années des articles sur la nécessité de la supplémentation nutritionnelle.*
- *Chez USANA, tous les chercheurs (plus de 80) ont des PhD (Doctorats) dans leur propre domaine de recherche. Ils ont été sélectionnés à travers le monde par le Dr Myron Wentz, qui lui-même a reçu plusieurs prix pour ses recherches.*
- *Si ton médecin dit qu'il n'y a pas de contre-indications avec les médicaments que tu prends, il n'y a donc pas de problème à utiliser les produits. Tu peux aussi lui dire que lui, il travaille bien à prendre soin de tes maladies et que toi tu as décidé de prendre soin de ta santé en ajoutant à ton quotidien la nourriture cellulaire .*

On encourage toujours les gens qui sont médicalement suivis d'aviser leur médecin traitant de leur désir de commencer une supplémentation avec la nutrition cellulaire Usana et ils peuvent alors leur remettre la liste des produits USANA que l'on retrouve dans le CPS. Pour ceux qui prennent beaucoup de médication, on commence par le trio de base étalé sur une période d'un mois et on fait un suivi et s'il y a des effets inconfortables, on explique qu'on peut toujours diminuer les dosages.

Pourquoi ce produit n'est-il pas vendu en magasin?

- *Les coûts de fabrication étant élevés, c'est moins onéreux pour la compagnie de le mettre en marché par vente directe, c'est-à-dire que le produit part de la compagnie pour arriver directement au consommateur sans avoir à payer des commissions à tous les intermédiaires. Donc tu paies pour la qualité du produit et non pas pour la publicité ou les nombreuses étapes de distribution.*
- *Les économies faites en passant par la vente directe nous permettent d'offrir un produit haut de gamme à un prix abordable et d'en faire profiter un plus grand nombre d'associés qui travaillent à faire connaître cette vision de santé et ces produits de qualité.*
- *Si cela était sur les tablettes, il n'y aurait pas possibilité d'auto-financer ses produits avec le système de commission*

Je ne suis pas intéressé !

Parfait, j'accepte ta réponse et si un jour cela te revient à la mémoire et que tu aimerais aller dans cette direction de santé, je serai là pour t'expliquer la mission et le fonctionnement de cette belle entreprise qui a fait une différence dans ma vie et dans la vie de plein de gens

- *Me permettrais-tu de t'envoyer de la documentation sur la compagnie ou la santé ? (dépendamment du sujet qui a été abordé).*
- *Me permettrais-tu de te recontacter dans quelques mois pour... voir si ce ne serait pas un meilleur moment pour toi ?*
- *Faites le suivi quand même ... car la vie change parfois*
- *Puisque USANA n'est pas pour toi pour le moment, connais-tu quelqu'un pour qui les produits ou l'entreprise pourrait être ce qu'ils aimeraient découvrir?*

N'OUBLIEZ PAS : Un « NON » peut vouloir dire: « **Not Open Now** » (Pas maintenant)

En fait, les objections sont des opportunités masquées, elles constituent des chances de démystifier les conceptions erronées, d'éliminer les résistances, d'ouvrir la réflexion et de diminuer le doute.

« Un homme ayant du succès
est celui pouvant se construire
une fondation solide
avec les briques que
les autres lui jettent »
David Brinkley

