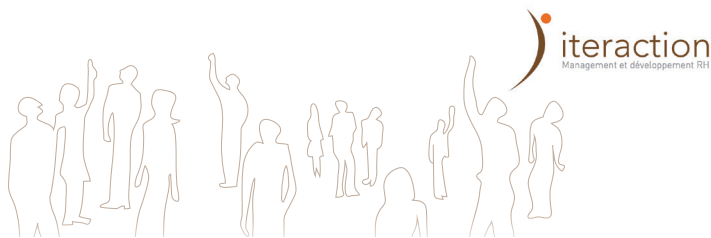


LES FICHES  
ACTION DU  
MANAGER®  
développent  
des méthodes  
claires, simples  
et adaptables  
qui guident les  
managers dans les  
actes quotidiens  
et favorisent une  
communication  
à la fois  
bienveillante  
et efficace.

N° 4

fiche action



# Négocier une objection

Les objections sont courantes et le manager doit démontrer agilité et détermination pour mettre en œuvre une réponse efficace.

## COMMENT RÉAGISSEZ-VOUS FACE AUX OBJECTIONS ?

1. Je **vais dans le sens** de mon interlocuteur
2. Je le questionne **sur les conséquences de son choix**
3. Je l'invite à considérer ma proposition et **je le questionne sur l'intérêt** de cette proposition
4. Je lui propose de **valider un premier pas** ou de faire un essai

### Exemple d'entretien

– Bonjour, Damien. Je voudrais que tu t'occupes de la mise en œuvre et du suivi des entretiens professionnels à l'échelle de tous les services.

– Écoute, ce dossier ne m'intéresse pas, alors trouve quelqu'un d'autre.

1. Je comprends ta réaction. C'est vrai que, vu de l'extérieur, ce dossier pourrait sembler peu intéressant...
2. Maintenant, envisageons de faire comme tu dis. Tu ne prends pas cette mission. Qu'est-ce qui va se passer ? quelles sont les conséquences ?...
3. Bon, imaginons maintenant que tu trouves l'organisation qui te permette de prendre en charge cette mission. Quels sont les intérêts pour toi, si on y réfléchit ?
4. Ce que je te propose, c'est de poser la manière dont on doit s'y prendre. On verra plus tard pour le pilotage. Tu peux essayer de regarder et on en reparle ce vendredi ?

# Négocier une objection

**1 Je vais dans le sens de mon interlocuteur.** Face à une objection, le mauvais réflexe est d'affirmer son opinion voire de contre argumenter, ce qui entraîne souvent des blocages. En revanche, si j'accepte sa différence et si je l'exprime en des termes authentiques, je produis un effet de rapprochement : *« Je comprends que tu puisses penser cela. Il est possible, en effet, que vu sous cet angle... »*

Cette phase dissipe les émotions (lorsque le collaborateur objecte, les tensions sont souvent palpables et l'écoute est faible) et de fait, le collaborateur accepte d'écouter. Plus je marque mon acceptation, plus je facilite la suite du processus, à condition que ce soit fait avec authenticité.

**2 Je le questionne sur les conséquences de son choix.** *« Considérons ton avis. Si on fait comme tu dis, quelles sont les conséquences ? »*. En posant cette question, je lui démontre de l'intérêt. Je poursuis mon questionnement en attirant son attention sur les risques, qu'il n'a certainement pas encore intégrés : *« Quels sont les risques ? »*. Je peux enchaîner en évoquant les deux leviers forts du modèle de la performance globale que sont l'équipe et la direction (Cf. fiche ressource n°1) : *« Quels sont les conséquences pour l'équipe ? Et comment la direction pourrait le prendre ? »*. Par ces questions, j'introduis le doute pour le préparer à accepter de regarder dans une autre direction.

**3 Je l'invite à considérer ma proposition et je le questionne sur l'intérêt de cette proposition.** *« Et si maintenant on faisait de cette manière, quelles en sont les conséquences ? »*. Parce que j'ai accepté de considérer son idée, mon interlocuteur est plus à même de considérer la mienne. Par la suite, je fais évoluer mon questionnement vers l'intérêt de ma proposition. S'il ne trouve pas de réponse, je peux souffler mes arguments, en lui demandant ce qu'il en pense, sans empressement et sans autorité.

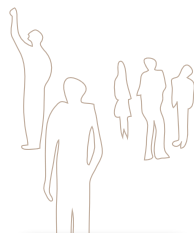
**4 Je lui propose de valider un premier pas ou de faire un essai.** C'est le moment de tenter une conclusion : *« Je te propose de faire un essai, l'histoire d'une semaine, et on fait un bilan suite à cela. Tu es d'accord ? »*

## CONSEILS COMPLÉMENTAIRES

- La négociation d'objection est un acte difficile car il requiert agilité et souci d'harmonie. Évitez le « oui mais » en le remplaçant par le « oui et ».
- La démarche est un mouvement comparable à l'aïkido : j'accepte d'aller dans son sens pour aller dans le mien.
- S'il accepte, je le remercie. S'il refuse, je repars dans son sens pour de nouveau espérer revenir dans le mien.

## POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez cette séquence formation en vidéo sur : <https://vimeo.com/114113254> ou en flashant ce QR code



Tous les processus des fiches Action sont dans le livre **Les 8 valeurs gagnantes des managers épanouis et performants**, aux éditions l'Harmattan, de Christophe Andevert, dirigeant d'Interaction.

Conception :



16 rue du stand  
30 000 Nîmes  
France

[www.iteraction.eu](http://www.iteraction.eu)  
+33 (0)4 66 36 77 64  
+33 (0)6 22 93 28 11  
[contact@iteraction.eu](mailto:contact@iteraction.eu)

La société  
Interaction est  
certifiée ISO 9001

