

Tableau de traitement des objections

Ce tableau répertorie les six objections les plus fréquentes rencontrées en entretien commercial dans la banque, l'assurance et la gestion de patrimoine. Il s'appuie sur l'étape **Traitement** de la Méthode CAPITAL : une objection est une demande d'information, pas un refus. Pour chacune, ce document indique la préoccupation réelle du client, une approche de réponse utilisable telle quelle, et l'étape de la méthode à laquelle elle se rattache.

Les six objections et leur traitement

Objection	Préoccupation réelle	Approche de réponse	Étape CAPITAL
« C'est trop cher »	Objection de valeur perçue, rarement une objection de prix pur. Une remise sans contrepartie confirme que le tarif initial était surestimé.	Revenir sur ce que le client cherche à obtenir et sur le coût de ne pas l'obtenir, avant de discuter le chiffre. Ne jamais baisser le prix sans contrepartie.	Traitement
« J'ai déjà un conseiller »	Le client défend une relation de confiance existante ; critiquer le confrère revient à critiquer son jugement.	Reconnaître sincèrement la relation en place, puis déplacer la conversation sur ce qu'elle ne couvre pas (transmission, fiscalité, diversification). Proposer un complément, jamais un remplacement.	Traitement
« Je vais réfléchir »	Objection non formulée : le client n'a pas nommé le point réel de blocage.	Demander calmement sur quel point précis porte la réflexion. L'obstacle réel apparaît presque toujours et peut être traité immédiatement.	Traitement → Accord
« J'en parle à mon conjoint »	Le décideur associé n'était pas dans la pièce ; erreur de cadrage en amont, pas désaccord conjugal.	À anticiper dès la prise de rendez-vous. Si l'objection survient, demander ce que le conjoint devra savoir pour se forger un avis, et fixer une date de retour précise.	Cadrage → Traitement
« Les marchés sont trop hauts » / peur de perdre le capital	Confusion entre deux décisions distinctes : structurer le patrimoine, et choisir le moment d'investir.	Séparer les deux décisions. Acter la structure (enveloppe, clause bénéficiaire, architecture de détention) sans arbitrer immédiatement l'exposition, puis échelonner.	Traitement → Impact
« Envoyez-moi une documentation »	Dérobade polie qui évite tout engagement dans l'instant.	Demander à quelle question précise la documentation devrait répondre, y répondre oralement, puis proposer une prochaine étape concrète et datée.	Traitement → Accord

À utiliser comme aide-mémoire d'entretien, pas comme script à réciter. La méthode complète — les sept étapes CAPITAL — est détaillée sur belghiti-advisory.com/fr/methode/.

Ce qu'il ne faut pas faire

- Céder immédiatement — accorder une remise ou une concession sans contrepartie valide l'idée que la position initiale était surestimée.

- Sur-expliquer — noyer l'objection sous l'argumentaire technique au lieu de répondre au point précis soulevé.
- Reporter systématiquement à un rendez-vous suivant — le report ne traite pas l'objection, il la diffère et laisse le temps au client de se convaincre lui-même de ne rien faire.

Pour aller plus loin

L'article complet — « Traitement des objections en banque et assurance » — et l'étape Traitement de la Méthode CAPITAL sont disponibles sur belghiti-advisory.com/fr/insights/ et belghiti-advisory.com/fr/methode/.