

OBJECTIFS

- ◆ Analyser l'objection comme une opportunité
- ◆ Anticiper et se préparer à répondre aux objections
- ◆ Adopter une attitude assurée et apaisante pour répondre de manière adaptée
- ◆ Développer une communication d'influence



2J / 14 h



10

MAX



Accessibilités PSH

Un référent à votre écoute

PUBLIC CONCERNÉ

Acteurs commerciaux désirant accroître leur efficacité dans la vente et la négociation

Prérequis

Expérience souhaitable dans le domaine commercial

VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

CONTENU

Entendre et comprendre l'objection

Identifier les différents types d'objections.
Comprendre le besoin réel qu'elle sous-tend.
Recueillir et classer les informations : construire une grille de lecture
Trouver "l'objection derrière l'objection".
Analyser à quel moment du processus de vente elle s'exprime

Adapter sa communication

Cerner la personnalité du client : besoin, attente
Ajuster sa communication et la rendre audible
Repérer son propre ressenti face à l'objection
Percevoir sa "position" face au client
Saisir l'objection comme une ouverture et une chance.
Utiliser les techniques adaptées aux circonstances : cas particulier du prix

Anticiper l'objection pour sécuriser le processus

Répertorier les objections potentielles : quelles réponses possibles

Inverser le processus : à partir de la réponse, quelles objections possibles
Constituer son catalogue d'objections et réponses adaptées
Transformer l'argument de la concurrence en objection
Sortir de son cadre habituel de référence pour garder la main
Mesurer l'impact réel de l'objection sur le processus : niveau de "pollution" de l'objection
Trouver des alliés et croiser l'information pour lever l'objection

Utiliser la communication d'influence pour lever l'objection

Améliorer sa communication pour mieux influencer
S'appuyer sur quelques règles de base issues de l'approche systémique
Adopter une communication positive
Se centrer sur le client et ses valeurs
Ajuster sa communication en face à face ou en groupe : qui est présent, qu'est-ce qui est attendu ?

PEDAGOGIE

- Apports méthodologiques
- Exercices et jeux pédagogiques
- Mises en situations

Pédagogie active alternant apports théoriques et exercices pratiques

L'animation tourne autour des exemples concrets du stagiaire et de ses attentes

Formation en présentiel – Langue : Français

La formation est animée par un formateur ayant 3 ans minimum d'expérience terrain dans la discipline enseignée et est diplômé en pédagogie et/ou formé par nos soins

DATES DES SESSIONS

- INTRA : A confirmer après votre accord

PRIX

- Session en INTRA : Tarif individuel : Remis que sur devis et après étude de la demande

Nos domaines de Formation



Prévention et
sécurité



Qualité et
Ressources Humaines



Management -
Communication



Bureautique et
Web - Marketing



Langues



Médico -Social