

# Traitement des objections

EC04 – Efficacité commerciale

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### + OBJECTIFS

- Apprendre à identifier les réponses correspondantes aux objections que vous rencontrez et à surmonter cette étape déstabilisante.
- Découvrir les techniques de traitement des objections et s'entraîner par des mises en situation.

### + PUBLIC

- Cadre
- Commerciaux
- Directeurs commerciaux

### + PRÉREQUIS

- Aucuns

### + DURÉE

- 2 jours, soit 14 heures

### + NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- de 1 à 8 p. maximum par groupe

### + BUDGET

- Inter-entreprises : 360 € H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

### + DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

### + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Étude de cas pratiques
- Jeux de rôles filmés (optionnel)
- Remise d'un support en couleur contenant le cours du module de formation suivi

### + MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie  
Hameau Les Povots  
10210 CHAOURCE

] 03 25 40 16 53

] 06 23 96 56 82



Alliance  
Form'Action  
Former, notre passion... et si nous la partageons ?

jf.lhoret@aformation.fr - www.aformation.fr

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328  
AFA20EC04

# PROGRAMME DE FORMATION

## + NÉGOCIATION ET OBJECTIONS

- Négociation produit / négociation service
- Négociation d'une offre stratégique / courante

## + COMPRENDRE LES OBJECTIONS

- Identifier les causes des objections
- Découvrir les circuits décisionnels et d'influence
- Comprendre les différents types d'objections
- (Organisationnelle, financière, technologique...)

## + LES SOURCES D'OBJECTIONS

- Manifestation d'une crainte de la part du client
- Discerner objections et intérêt
- Traiter les objections selon les étapes de la négociation
- (Découverte des besoins, Argumentation, Conclusion)
- Mise en situation

## + DÉTERMINER LE DEGRÉ DE DIFFICULTÉ DES OBJECTIONS

- Identifier la portée des objections
- (Tactiques, réelles, complexes...)
- Mise en situation

## + RÉPONSE AUX OBJECTIONS

- Réagir avec l'argument approprié
- Répondre aisément
- Démontrer la valeur ajoutée de votre offre pour contrer l'objection
- Faire des comparaisons avec d'autres produits/services
- Mise en situation

## + COMPRENDRE LE CLIENT

- Les différentes peur des clients
- Écouter pour identifier les craintes
- Savoir rassurer le client
- Traiter les objections avec les mots appropriés
- Adapter le traitement des objections à l'interlocuteur

## + DISCERNER LES PHASES DE TRAITEMENT D'OBJECTIONS DE LA NÉGOCIATION

- Liste des objections récurrentes
- Savoir accepter l'objection
- Exemples de réponse aux différents types d'objections