

# Répondre aux objections avec efficacité

1 j (7 heures)

Ref : CORO

## Public

Toute personne ayant en charge des fonctions commerciales, et qui souhaite acquérir ou consolider des techniques de vente

## Pré-requis

Connaître son argumentaire commercial et aptitudes relationnelles

## Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Questionnaire préalable de positionnement  
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif  
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

## Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

## Objectifs

- Réagir à une objection
- Traiter les objections
- Convaincre les clients lors d'une argumentation commerciale

## Programme détaillé

### PREPARATION

---

- Faire des recherches sur le client, anticiper les préoccupations
- Se doter d'outils d'aide à la vente (argumentaire de vente, documentations, tests produit...)
- Etre à jour de sa veille concurrentielle

## **RECONNAITRE L'OBJECTION**

---

Objection sincère, réelle ou non fondée ?

Découvrir la nature de l'objection avec des techniques de questionnement

Comprendre ce qui se cache derrière l'objection pour apporter une réponse adaptée

## **REAGIR A UNE OBJECTION**

---

Adapter son attitude de vente en fonction du trait de caractère dominant du client

Etude des freins et motivations Client

Ne pas provoquer le doute : mots et expressions de votre vocabulaire à éliminer !

Savoir analyser la situation et maintenir le lien de confiance

Vérifier que les réponses apportées sont comprises et acceptées

## **CONNAITRE LES PRINCIPALES TECHNIQUES DE REFUTATION DES OBJECTIONS**

---

Apporter une preuve, amener une transition, faire une balance attractive

Savoir puiser dans sa boîte à outils commerciale

Reformuler un élément clé de l'argumentaire commercial

Apporter une réponse spécifique à l'objection décelée

## **TRAITER UNE OBJECTION SPECIFIQUE**

---

Focus sur « Ça ne m'intéresse pas, oui mais votre concurrent..., je vais réfléchir... »

Focus sur l'objection du prix

Focus sur les méthodes pour défendre son tarif

Cas pratiques

---