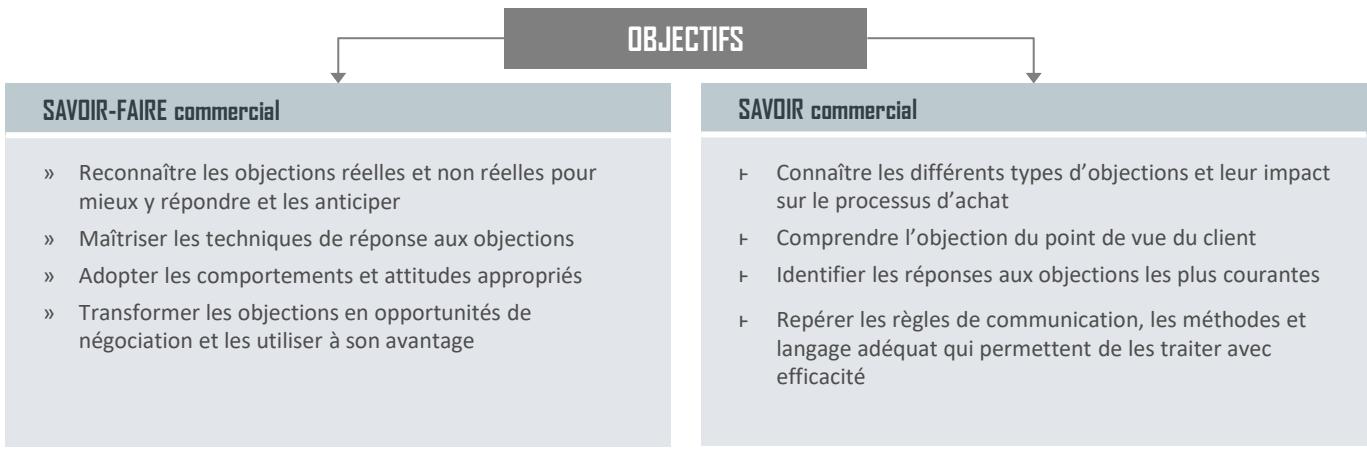


13 - 25

## TRAITER LES OBJECTIONS

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 2
Vendeur, commercial	Posséder les bases de la vente en visite client	2 jours / 14 heures	Approfondissement Acquisition d'une maîtrise



## IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES OBJECTIONS

- Qu'est-ce qu'une objection ? : signification du point de vue client, intérêt pour le vendeur  
 Les types objections : non sincères et non fondées, sincères et non fondées, sincères et fondées  
 Le cas des objections tactiques : la surenchère, le scepticisme, l'esquive, l'indifférence, le refus  
 Les motifs de résistance : organisationnelle, technologique, financière, relationnelle, concurrentielle



## TRAITER LES OBJECTIONS AVEC LES TECHNIQUES ET MÉTHODES ADAPTÉES

- Le décryptage des objections : repérer l'objection prétexte, quiproquo ou réelle pour mieux y répondre  
*pratique de l'écoute, de l'empathie, d'une communication positive et consensuelle du questionnement, de la reformulation et de la validation*
- La réfutation des objections : adopter la technique de réfutation appropriée à la nature de l'objection  
*silence, diversion, questionnement, affaiblissement, reformulation, implication, report référence, compensation, anticipation, argumentation CAB*
- Le cas de l'objection prix : choisir la bonne stratégie : ignorer ou accepter l'objection, informer ou compenser
- L'anticipation des objections : comprendre la raison de l'objection prix et le justifier à partir des techniques  
*dites de l'addition, la soustraction, la division, la multiplication et la relativité*
- Les attitudes efficaces : se préparer en se constituant sa propre grille d'objections avec les réponses adaptées. Identifier les arguments à mettre en avant  
*exemples de réponses aux différents types d'objections*
- La maîtrise de soi : adopter une attitude assurée et apaisante, favoriser un climat de confiance
- Le contrôle et la conclusion : développer un langage positif, pratiquer l'assertivité en situation de réfutation  
 garder le contrôle de ses émotions, désamorcer l'agressivité...



*jeux de rôles filmés : entraînement au décryptage et au traitement des objections lors de la présentation chez un client, de la découverte des besoins, de l'argumentation et de la conclusion de l'entretien commercial*

Outils  
Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, jeux de rôle, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quiz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »