

13 - 25

TRAITER LES OBJECTIONS

PUBLIC

Vendeur, commercial

PRÉREQUIS

Posséder les bases de la vente en visite client

DURÉE

2 jours / 14 heures

NIVEAU spécialisation 2

Approfondissement
Acquisition d'une maîtrise

OBJECTIFS

SAVOIR-FAIRE commercial

- » Reconnaître les objections réelles et non réelles pour mieux y répondre et les anticiper
- » Maîtriser les techniques de réponse aux objections
- » Adopter les comportements et attitudes appropriés
- » Transformer les objections en opportunités de négociation et les utiliser à son avantage

SAVOIR commercial

- ▮ Connaître les différents types d'objections et leur impact sur le processus d'achat
- ▮ Comprendre l'objection du point de vue du client
- ▮ Identifier les réponses aux objections les plus courantes
- ▮ Repérer les règles de communication, les méthodes et langage adéquat qui permettent de les traiter avec efficacité

PROGRAMME

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
 choisir la bonne stratégie : ignorer ou accepter l'objection, informer ou compenser

Le cas de l'objection prix : 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

L'anticipation des objections : 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

Les attitudes efficaces : adopter une attitude assurée et apaisante, favoriser un climat de confiance
 développer un langage positif, pratiquer l'assertivité en situation de réfutation
 garder le contrôle de ses émotions, désamorcer l'agressivité...

La maîtrise de soi : utiliser les techniques qui permettent de vérifier l'impact des réponses données
 conclure avec une issue positive : consensus, engagement de réponse prochaine ...



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 : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »