

Programme formation traitement des objections : Traiter les objections avec méthodes.



Sur 2 jours Durée : 14h00

Public cible :

- Commerciaux ;
- Télévendeurs ;
- Vendeurs sédentaires ;
- Technico-commerciaux ;
- Collaborateurs commerciaux.

Pré-requis :

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation traitement des objections.

Méthodes pédagogiques pour le stage Traitement des objections :

- Apports théoriques et pratiques ;
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur ;
- Mise en situation à partir des objections proposées par les participants ;
- Support de cours formation traitement des objections.

Formation traitement des objections : traiter les objections avec méthode :

Tout processus de vente peut impliquer des objections auxquelles le commercial devra faire face. Mais c'est seulement par un subtil mélange d'argumentation, d'écoute et de persuasion que le commercial pourra concrétiser sa vente et répondre avec efficacité aux objections de son client. En suivant notre formation traitement des objections, vous serez en mesure de perfectionner votre argumentaire, d'identifier et de prendre à contre-pieds les éventuelles objections que vous rencontrerez.

Comprendre le processus psychologique d'une objection :

- Appréhender la notion de dissonance cognitive : de quoi s'agit-il ?
- De la question à l'objection : Identifier les différents types d'objections et leurs sources.

Déterminer les sources de l'objection pour mieux les traiter :

- Retour sur la découverte, l'argumentation et la conclusion ;
- L'argumentation source principale de l'objection ;
- De la fiche technique à l'argumentaire ;
- Quels arguments pour quels besoins ?
- Choisir un argument selon la méthode FER ;
- Classer, ajuster, présenter ses arguments.

Adopter des méthodes efficaces pour réfuter les objections, sélectionner une méthode de réfutation des objections :

- Méthode de l'anticipation, de l'atténuation, du contre-pied ;
- Méthode de l'argument récursif, de la division, de l'addition ;
- Méthode comparative, différentielle, de l'isolement ;
- Les objections au téléphone : La technique de l'appui.

Apprendre, développer un répertoire des objections classiques :

En fonction du type de vente : vente produit ou vente de service

En fonction de votre offre

Traiter les objections difficiles par la méthode RIRA : Prix - Qualité, Délai, etc.

Responsable pédagogique : Thierry BIDAUX 06.84.98.17.22

Suivi :

- Chaque participant signera par demi-journée une feuille d'émargement, également signé par le formateur.