

Répondre aux objections clients convaincre et créer de nouvelles opportunités

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : TOB - Prix 2024 : 1 450CHF HT

Comment comprendre, évaluer, anticiper l'objection ? Comment entendre positivement l'objection et l'utiliser comme levier ? A partir de cas concrets, les participants élaboreront leur stratégie de communication afin de répondre aux objections qui leur sont habituellement opposées dans leur pratique commerciale.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Analyser l'objection comme une opportunité

Anticiper et se préparer à répondre aux objections

Adopter une attitude assurée et apaisante pour répondre de manière adaptée

Développer une communication d'influence

EXERCICE

Exercices, jeux de rôles, échanges de bonnes pratiques.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2023

1) Entendre et comprendre l'objection

- Identifier les différents types d'objections.
- Comprendre le besoin réel qu'elle sous-tend.
- Recueillir et classer les informations : construire une grille de lecture.
- Analyser à quel moment du processus de vente elle s'exprime.
- Déceler l'objection derrière l'objection.

Exercice : Atelier : identifier et classer des objections rencontrées par les participants.

2) Adapter sa communication

- Cerner la personnalité du client : besoin, attente.
- Ajuster sa communication et la rendre audible.
- Repérer son propre ressenti face à l'objection.
- Percevoir sa "position" face au client.
- Saisir l'objection comme une ouverture et une chance.
- Utiliser les techniques adaptées aux circonstances : cas particulier du prix.

Jeu de rôle : Traiter des objections en face-à-face et en groupe. Débriefing en groupe.

3) Anticiper l'objection pour sécuriser le processus

- Répertoire les objections potentielles : quelles réponses possibles.
- Inverser le processus : à partir de la réponse, quelles objections possibles.
- Constituer son catalogue d'objections et réponses adaptées.
- Transformer l'argument de la concurrence en objection.
- Sortir de son cadre habituel de référence pour garder la main.
- Mesurer l'impact réel de l'objection sur le processus : niveau de "pollution" de l'objection.
- Trouver des alliés et croiser l'information pour lever l'objection.

Exercice : Atelier : identifier les arguments/objections des principaux concurrents des participants. Mesurer le niveau de "pollution" d'une objection et la stratégie adaptée.

PARTICIPANTS

Acteurs commerciaux désirant accroître leur efficacité dans la vente et la négociation.

PRÉREQUIS

Expérience souhaitable dans le domaine commercial.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) Utiliser la communication d'influence pour lever l'objection

- Améliorer sa communication pour mieux influencer.
- S'appuyer sur quelques règles de base issues de l'approche systémique.
- Adopter une communication positive.
- Se centrer sur le client et ses valeurs.
- Ajuster sa communication en face à face ou en groupe : qui est présent, qu'est-ce qui est attendu ?

*Jeu de rôle : Traiter des objections lors d'une présentation chez un client, face à un groupe.
Débriefing en groupe.*

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2024 : 13 juin, 23 sept., 25 nov.