

## Entretien de vente : traiter les objections clients

*Votre développement commercial par le conseil, la formation et l'accompagnement*

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Aborder avec confiance la phase d'objections de ses clients et prospects
- Discerner les différents types d'objection et de leur appliquer une méthodologie de réponse appropriée.

### Pour qui ?

- Commerciaux dans des situations de face ou face ou de vente au téléphone
- Pré-requis : connaissance de la méthodologie de l'entretien de vente ou première expérience de vente.

### Principaux thèmes étudiés au cours de la formation

- L'objection dans l'entretien de vente
  - ⇒ A quelle étape ?
  - ⇒ Menace ou opportunité ?
- Reconnaître et traiter les 3 natures d'objection :
  - ⇒ Les objections fausses barbes
  - ⇒ Les objections sincères
  - ⇒ Les objections tactiques
- Le processus de traitement des objections
  - ⇒ Amortir
  - ⇒ Clarifier
  - ⇒ Répondre
- Reconnaître et traiter les 4 types d'objections sincères
  - ⇒ Le malentendu
  - ⇒ Le scepticisme
  - ⇒ L'indifférence
  - ⇒ L'objection réelle
- Traiter l'objection prix.
- Différentes techniques de traitement de l'objection

### Méthode pédagogique

- Basé sur une participation active de chacun, la formation allie les apports théoriques et les exercices pratiques, jeux de rôles qui facilitent l'appropriation des techniques enseignées.
- 1 jour