

PROGRAMME DE FORMATION

Le traitement des objections : pour une conclusion 100%réussie Formacode 34573

Durée de la Formation : 7,00 heures - 1,00 jours

Public visé :

Tous les personnes se trouvant en situation commerciale

Prérequis : Pas de prérequis pour cette formation.

Objectif général :

Par un subtil mélange d'argumentation, d'écoute et de persuasion, savoir répondre avec efficacité aux objections de son client pour réussir sa vente.

Objectifs de l'action de formation :

Cette formation vise à :

- Identifier tous les types d'objections et maîtriser les techniques de réfutation des objections
- Perfectionner sa technique argumentaire en anticipant
- Inventorier les réponses des objections les plus courantes

Nature de l'action de formation : Actions de formation

Contenu de la formation :

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 ?
 - Classer, Ajuster, Présenter ses arguments.

Adopter des méthodes efficaces pour réfuter les objections :

- Assimiler les méthodes de l'argument récursif, de la division, de l'addition ;
- Assimiler les méthodes comparative, différentielle, de l'isolement.

Les moyens d'encadrement :

Dominique BIANCHI : coach, formatrice-consultante, 20 ans d'expérience dans le domaine immobilier et des travaux d'agencement.

Moyens pédagogiques utilisés :

- Cours théoriques ;
- Études de cas ;
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur ;
- Mise en situation à partir des objections proposées par les participants ;
- Groupe de 10 personnes maximum.

Moyens techniques utilisés :

Salle de formation équipée, comprenant paper board et vidéoprojecteur.

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats :

- Quizz au démarrage permettant de mesurer le degré de connaissance des participants sur le sujet ;
- Quizz final afin d'évaluer les connaissances acquises. L'épreuve globale du contrôle des compétences acquises est réputée réussie lorsque le nombre de bonnes réponses dépasse 70%.
- Evaluation de la satisfaction du stagiaire ;
- Remise de feuille d'émargement et d'une attestation de formation.

Plus d'informations :

Géraldine FRANCOIS

Tél. 06.95.18.30.71

Mail : g.francois@sas-sophia.fr