

Répondre aux objections avec efficacité

1 j (7 heures)

Ref : CORO

Public

Toute personne ayant en charge des fonctions commerciales, et qui souhaite acquérir ou consolider des techniques de vente

Pré-requis

Connaître son argumentaire commercial et aptitudes relationnelles

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

- Réagir à une objection
- Traiter les objections
- Convaincre les clients lors d'une argumentation commerciale

Programme détaillé

PREPARATION

- Faire des recherches sur le client, anticiper les préoccupations
- Se doter d'outils d'aide à la vente (argumentaire de vente, documentations, tests produit...)
- Etre à jour de sa veille concurrentielle

RECONNAITRE L'OBJECTION

Objection sincère, réelle ou non fondée ?

Découvrir la nature de l'objection avec des techniques de questionnement

Comprendre ce qui se cache derrière l'objection pour apporter une réponse adaptée

REAGIR A UNE OBJECTION

Adapter son attitude de vente en fonction du trait de caractère dominant du client

Etude des freins et motivations Client

Ne pas provoquer le doute : mots et expressions de votre vocabulaire à éliminer !

Savoir analyser la situation et maintenir le lien de confiance

Vérifier que les réponses apportées sont comprises et acceptées

CONNAITRE LES PRINCIPALES TECHNIQUES DE REFUTATION DES OBJECTIONS

Apporter une preuve, amener une transition, faire une balance attractive

Savoir puiser dans sa boîte à outils commerciale

Reformuler un élément clé de l'argumentaire commercial

Apporter une réponse spécifique à l'objection décelée

TRAITER UNE OBJECTION SPECIFIQUE

Focus sur « Ça ne m'intéresse pas, oui mais votre concurrent..., je vais réfléchir... »

Focus sur l'objection du prix

Focus sur les méthodes pour défendre son tarif

Cas pratiques
