



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

## Formation Répondre aux objections clients *convaincre et créer de nouvelles opportunités*

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

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

- | 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

### Public

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

### Prérequis

- | Expérience souhaitable dans le domaine commercial.

### Programme de la formation

#### 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.
- | Trouver "l'objection derrière l'objection".
- | 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.

#### 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.

#### Anticiper l'objection pour sécuriser le processus

- | Répertorier 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

Référence	TOB
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 450 €HT
Repas	repas inclus

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

- du 13 au 14 juin 2024
- du 23 au 24 septembre 2024
- du 25 au 26 novembre 2024

#### PARIS

- du 6 au 7 juin 2024
- du 16 au 17 septembre 2024
- du 18 au 19 novembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

l'objection.

| Trouver des alliés et croiser l'information pour lever l'objection.

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

### **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.

## **Méthode pédagogique**

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

## **Méthode d'évaluation**

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## **Suivre cette formation à distance**

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.

| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.

| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.

| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.

| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).

| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.

| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.

| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.

| Horaires identiques au présentiel.

---

## **Accessibilité**

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.