

## GERER LES OBJECTIONS AVEC CONFIANCE

Parce que derrière toute objection se cache un besoin non exprimé du client, apprenez avec ce programme à traiter les objections avec confiance.

En une journée, entraînez-vous sur vos cas concrets pour argumenter et vendre votre valeur ajoutée, sans vous justifier.

### Objectifs :

- Comprendre les besoins non exprimés derrière les objections
- Savoir argumenter en apportant des preuves
- S'entraîner à répondre aux objections avec confiance

**Public :** Ce programme s'adresse aux commerciaux, technico-commerciaux, qui souhaitent renforcer leurs pratiques et être plus confiants dans le traitement des objections de leurs clients.

**Prérequis :** Etre en situation de vente

**Durée :** 1 jour – 7 heures

---

### PROGRAMME

**Réflexion en amont :** Qu'est-ce qu'une objection ?  
Préparer la liste de mes objections les plus courantes

### Comprendre ce qu'est une objection

- La question du client exprimée avec une objection
- L'objection comme démonstration de l'intérêt du client à en savoir plus
- Matrice des besoins des styles comportementaux

**Training :** Mes objections les plus courantes : quels besoins non exprimés par le client ?  
Identifier les besoins de mes clients sur la matrice des styles comportementaux



### **Découvrir le besoin non exprimé derrière l'objection**

- Le schéma de la communication client : questionnement, écoute active et reformulation
- L'amortisseur pour désamorcer la situation
- Le questionnement pour découvrir le besoin non exprimé

Training :                    Entraînement à la technique de l'amortisseur pour désamorcer la situation  
   Questionner le client pour découvrir son vrai besoin

### **Traiter l'objection avec confiance**

- L'assertivité vis-à-vis de l'objection
- Les preuves qui soutiennent notre opinion
- Technique de réponse aux objections pour convaincre

Training :                    Communiquer avec assertivité  
   Entraînement intensif en binômes / trinômes au traitement des objections

---

### **Moyens pédagogiques :**

- Tous les exercices seront mis en place et animés en coaching stop&go en lien avec la situation concrète et quotidienne des participants, en sur-mesure d'après vos attentes.
- Alternance d'exposés théoriques et pratiques
- Prédominance de la pratique
- Travaux en groupes et en sous-groupes
- Applications pratiques propres aux cas réels et situations vécus par les stagiaires

### **Modalités de validation des acquis :**

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation