

Formation : Transformez les objections en opportunités

3h30 chrono pour traiter les objections

Formation pratique - 3h30 - Réf. 9OB

Prix : 430 CHF H.T.

Au quotidien, vous devez faire face aux objections de la part vos prospects, de vos clients et même de vos collaborateurs. Quelle soit fondée ou non, une objection est le moyen d'expression de votre interlocuteur. Cet atelier vous permet de mieux anticiper et de pouvoir retourner la situation à votre avantage.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Adopter les bons réflexes face aux objections
- ✓ Maîtriser les techniques pour savoir répondre aux objections
- ✓ Convaincre efficacement

Public concerné

Acteurs commerciaux de tous les secteurs désirant gérer efficacement les objections.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Méthodes et moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Subtil mélange d'écoute active, d'argumentation et de persuasion, nos techniques de réponse à l'objection vous permettent de débloquer les situations les plus complexes.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

PARTICIPANTS

Acteurs commerciaux de tous les secteurs désirant gérer efficacement les objections.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

1 Comprendre les raisons des objections

- Accepter et comprendre l'attitude de défense de son interlocuteur.
- Évaluer la vraie valeur de l'objection.

Travaux pratiques

Échanges d'expériences et de bonnes pratiques.

2 Adapter sa communication face aux objections

- Ajuster sa communication.
- Adopter les bons réflexes face à un interlocuteur hostile.

Jeu de rôle

Jeux de rôles.

3 Anticiper l'objection pour gagner en confort

- Déceler « l'objection derrière l'objection ».
- Répertorier les objections rencontrées sur le terrain.
- Utiliser les techniques adaptées : prix, concurrence, temps...
- Élaborer les réponses efficaces.

Mise en situation

Mises en situation et jeux de rôle.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émergence par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.