

Code session : PFCOM-003

2 jours
soit
14 heures



Public concerné

Commerciaux juniors et confirmés

Pré-requis

Pas de pré-requis

Moyens pédagogiques

L'ordinateur du formateur ainsi qu'un vidéoprojecteur serviront de base pour la présentation des différents thèmes abordés.
De nombreux exercices et mises en situation seront également utilisés.

Suivi et évaluation

Les connaissances acquises par le(s) stagiaire(s) seront déterminées à l'aide de fiches d'évaluation.

Objectifs de la formation

Identifier et s'approprier les réponses en fonction des objections recensées
Se créer un répertoire des objections récurrentes dans votre métier
Connaître les techniques de traitement des objections

Contenu de la formation

Les différents types de négociation

- La négociation pour une offre stratégique ou banalisée
- L'arrivée des objections dans la négociation

Comprendre les raisons de l'objection

- Identifier les circuits de décision et d'influence
- Comprendre l'objection technologique, organisationnelle, financière, relationnelle, concurrentielle

Découvrir les origines de l'objection

Les objections particulières :

- > en face à face
- > au téléphone

Les situations dans les grandes phases de la négociation :

- > à la découverte des besoins
- > au moment de l'argumentation
- > à la conclusion de l'entretien

Répondre aux objections

- Établir le répertoire des objections classiques
- Reconnaître le point de vue de l'autre avec "assertivité" : accorder le droit à l'objection
- Développer votre flexibilité relationnelle

Formaliser des exemples de réponse :

- > aux objections prix
- > aux objections qualité
- > aux objections SAV
- > aux objections délais

Savoir choisir votre axe d'exploitation

Vérifier si le traitement de l'objection est acquis pour poursuivre la négociation

Déjouer les pièges des acheteurs

Associer à la réponse verbale aux objections, la réponse non verbale (gestes, regards, émotivité...)