



TRAITER EFFICACEMENT LES OBJECTIONS

Objectifs pédagogiques :

- Accepter les objections réelles.
- Défendre l'offre de l'entreprise.
- Restaurer la confiance et créer les conditions pour réussir votre vente.

Qu'est-ce que l'objection et en quoi est-elle utile ?

- **OUTIL** : liste des différents types d'objection, diagramme de Kano sur les besoins.
- **APPORTS** : définition de l'objection, besoin, motivation et l'objection, les différents types d'objection.

EXERCICES POUR IDENTIFIER LES OBJECTIONS, JEUX DE RÔLE

Quelles sont les règles pour bien traiter les objections ?

- **MÉTHODE** : segmenter les objections pour mieux les traiter.
- **OUTIL** : la grille des questions.
- **APPORTS** : l'écoute, l'empathie, les questions et la reformulation, l'état d'esprit positif.
- **RÈGLE D'OR** : le client connaît les conditions de levée de sa propre objection.

MISES EN SITUATION, EXERCICES SUR LES QUESTIONS, L'ÉCOUTE ET L'EMPATHIE

Quel est le processus général pour bien traiter les objections?

- **OUTIL** : le tableau du traitement de l'objection, le BAC.
- **APPORTS** : attitude et assertivité vis à vis de l'objection, langage à adopter et techniques d'argumentation.

EXERCICES ET MISES EN SITUATION