

Performance commerciale chapitre 2

Argumenter et traiter les objections.

OBJECTIFS

- » Acquérir des techniques et des outils pour résister dans les situations commerciales difficiles, préserver la relation commerciale et le « gagnant-gagnant » même dans les négociations délicates, les réclamations et les conflits.

Combien de temps ?

4 x 2 heures

Prix

600€ HT le chapitre
1000€ HT les 3 chapitres

Pour qui ?

Commerciaux,
ingénieurs
commerciaux,
et technico-
commerciaux ayant
déjà une expérience
de la vente.

Modalités
pédagogiques

Classe virtuelle.
Travail en groupe.
Études de cas.
Travail intersession
et remise d'un livrable.

PROGRAMME

1. TRAITER EFFICACEMENT LES OBJECTIONS DES CLIENTS

- A. Adapter le traitement selon la phase de la vente
- B. Reconnaître la nature de l'objection
- C. Utiliser les différentes parades
- D. S'approprier la démarche d'analyse et de traitement
- E. Établir une batterie de réponses aux objections récurrentes

2. NÉGOCIER AVEC DES CLIENTS DIFFICILES

- A. Mieux défendre ses propositions et résister à la pression
- B. Développer des stratégies et des comportements gagnants
- C. Obtenir une contrepartie à toute concession
- D. Conclure en négociant des accords profitables

3. FAIRE FACE AUX CRITIQUES ET AUX RÉCLAMATIONS

- A. Analyser les mécanismes du conflit et établir un diagnostic
- B. Maîtriser son émotivité pour mettre en place une stratégie adaptée
- C. Analyser son profil de communication
- D. S'affirmer dans ses relations de travail
- E. Développer les réflexes efficaces en situation de conflits
- F. Réussir à gérer les désaccords avec diplomatie
- G. Définir et travailler sur ses axes de progrès

LES + DE LA FORMATION

- » Chacun développe son aptitude à traiter efficacement les objections de ses clients par un travail sur des cas concrets et des échanges de pratique avec les participants.
- » Chaque participant reçoit un livret de travail qui lui permet de conserver sur un même support la théorie abordée en formation et les apports des travaux et exercices réalisés en groupe.
- » L'entraînement à partir de cas proposés par le groupe amène les participants à partager leurs expériences et à progresser sur des points concrets de leur quotidien professionnel.



Pour toute demande,
contactez-nous :

- 01 43 97 07 78
- formation@audigny.net