

CMV-09

TRAITEMENT DES OBJECTIONS : TRAITER LES OBJECTIONS AVEC METHODE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Identifier tous les types d'objections
- Maîtriser les techniques de réfutation des objections
- Perfectionner sa technique argumentaire
- Inventer les réponses des objections les plus courantes

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION

- **Le processus psychologique d'une objection**
 - ✓ La dissonance cognitive
 - ✓ De la question à l'objection
 - ✓ Les différents types d'objections
- **Les sources de l'objection**
 - ✓ La découverte- l'argumentation – la conclusion
 - ✓ L'argumentation source principale de l'objection
 - De la fiche argumentaire
 - Quels arguments pour quels besoins ?
 - Choisir un argument selon la méthode FER
 - Classer, ajuster, présenter ses arguments
- **La réfutation des objections**
 - ✓ Sélectionner une méthode de réfutation des objections
 - Méthode de l'anticipation, de l'atténuation du contre-pied
 - Méthode de l'argument récursif, de division, de l'addition.
 - Méthode comparative, différentielle, de l'isolement.
- **Le répertoire des objections classées**
- **Traiter les objections difficiles par la méthode RIRA**
 - ✓ Prix - qualité -délai - etc.
- **Les objections au téléphone**
 - ✓ La technique de l'appui

PUBLIC CIBLE :

- Commerciaux
- Télévendeurs
- Vendeurs sédentaires.
- Technico-commerciaux
- Collaborateurs commerciaux

DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

ANIMATEUR :

Consultant spécialiste