

> Savoir traiter les objections



Objectifs :

- Identifier et s'appropriier les réponses en fonction des objections recensées
- Connaître les techniques de traitement des objections
- Se créer un support papier des objections récurrentes



Public :

- Toute personne amenée à négocier des affaires en face à face et/ou au téléphone



Contenu :

- La négociation et les objections
 - les différents types de négociation (produits ou services)
 - l'arrivée des objections dans la négociation
- Découvrir les origines de l'objection
 - les objections en face à face
 - les objections par téléphone
 - les situations dans les grandes phases de la négociation
- Comprendre les raisons de l'objection
- Gérer les niveaux de difficulté de l'objection
- Savoir répondre aux objections
 - établir un répertoire des objections classiques
 - formaliser des exemples de réponse
- Vérifier que le traitement de l'objection est acquis
- Associer à la réponse verbale de l'objection, la réponse non verbale (gestes, regards, émotivité...)

Méthode pédagogique :

Apports théoriques
Analyse de l'expérience
Exercices pratiques et mise en situation
Supports méthodologiques

Durée :

2 jours

Prix nets :

en intra-entreprises : 2 280 €