

# COMMENT TRAITER LES OBJECTIONS CLIENTS ?

**NOUVEAU**



## ◆ Public visé :

- ✓ Vendeurs, commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs commerciaux, ingénieurs d'affaires, responsables grands comptes et comptes clés
- ✓ Toute personne amenée à vendre un produit ou un service

## ◆ Objectifs :

- ✓ Maîtriser les savoir-faire pour répondre aux objections embarrassantes en période de confinement
- ✓ Acquérir les méthodes d'argumentation et de traitement des objections à travers des exemples
- ✓ Connaître les parades à l'objection du prix
- ✓ Savoir remporter l'offre par rapport à un concurrent déjà en place

## ◆ Contenu :

### Définition des objections

- Différents types d'objections pour une méthode unique de traitement
- Frein à la vente ? Oui mais pas que...

### Identifier les différents types objections

- Les 2 principaux type d'objections client

### Traiter les objections

- La **méthode ACRE**
  - Comprendre l'objection
    - La **méthode du Quintilien**
  - Argumenter de manière ciblée

### Répondre aux objections les plus rencontrées :

- « On verra après le COVID
- Le sujet n'est pas prioritaire
- Nous avons d'autres soucis en ce moment
- Je vous proposer de me rappeler plus tard
- Le budget a été supprimé
- Le prix est trop élevé vu la conjoncture
- ... »

### Répondre à l'objection du prix

- ✓ Comment être sûr que le prix est le véritable frein à l'acte d'achat
  - La **méthode ACIRE**
- ✓ Comment sortir du prix ?
  - **Les 3 choix**
- ✓ Reformuler les priorités du client
- ✓ Présenter son offre et lui donner de la valeur : la **technique de l'escalier**
- ✓ Argumenter au-delà du produit : aller chercher l'histoire du client
- ✓ Défendre son prix et piloter l'argumentation comparative :
  - Comment faire douter le client sur ce que propose le concurrent ?
  - Comment augmenter le risque de travailler avec le concurrent ?
  - Comment augmenter la valeur ajoutée de sa proposition ?
  - Comment diminuer l'écart de prix avec le concurrent ?
- ✓ Mettre avant les gains pour le client
  - Le poids des chiffres
  - Les gains non chiffrables

### Conclure sa vente après avoir traité une objection forte

- ✓ Détecter les moments favorables
- ✓ Utiliser les techniques et les discours adaptés
- ✓ Éviter les pièges de l'argumentation

### L'irrationnel dans la vente

- ✓ Comprendre les attentes de l'interlocuteur : l'empathie
- ✓ Maîtriser ses comportements et son stress ; adapter son élocution
- ✓ Se comporter avec aisance pendant l'entretien

### Méthodes pédagogiques :

- ✓ Construction d'outils
  - Guide complet de traitement des objections
  - Tableau de traitement des objections avec réponses à apporter
  - Alternative 3 branches
  - Tableau des gains
- ✓ Travaux en sous-groupes
- ✓ Jeux de rôles intensifs

### Durées et modalités :

|                         |                    |   |
|-------------------------|--------------------|---|
| Présentiel en collectif | FOAD* en collectif | Présentiel ou FOAD* en individuel<br>(pack formation coachée) |
| 2 jours (14h)           | 8h                 | 9h30  |