



## TUGSELL FORMATION

### Traiter les objections clients

#### **PUBLIC VISE**

---

D'une manière générale, cette formation s'adresse aux commerciaux, technico-commerciaux, attachés commerciaux, vendeurs sédentaires, ingénieurs commerciaux, conseillers commerciaux, chargés de clientèle et à tous ceux et celles qui souhaitent créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur expérience professionnelle vers une fonction commerciale ou à découvrir les nouveaux espaces de développement.

#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

---

A l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure

- D'adapter la bonne attitude face à une objection
- D'Identifier toutes les différentes objections
- Maîtriser les méthodes et techniques pour traiter les objections
- Anticiper les objections

#### **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

Magistrale - Ateliers et jeux de rôles – Alternance de théorie / pratique

#### **MODALITE D'EVALUATION**

---

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur, par des mises en situations et des Quiz.

A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.

A froid, 45 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation professionnelle.

#### **PREREQUIS**

---

Aucun

#### **DUREE**

---

1 JOUR

#### **PRIX**

---

780 €

#### **LIEU**

---

Rennes et sa région  
Île de France

Distanciel possible

A l'issue de la formation une attestation de suivi de formation sera remise aux participants .

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

---

- Livret « Traiter les objections ».
- Numériques : Klaxoon (MindMapping)

## PROGRAMME

---

### **1 – Comprendre la raison pour laquelle le prospect émet une objection**

Les différents profils d'acheteurs  
Que se cache t'il derrière une objection ?

### **2 – Repérer les différents types d'objections**

L'objection non sincère  
L'objection sincère non fondée  
L'objection sincère fondée

### **3 – Adopter la bonne posture**

Rester calme  
Reformuler : montrer que l'on a entendu  
Utiliser l'écoute active  
Le regard

### **4 – Adopter les méthodes efficaces en fonction de chaque objection :**

Méthode CRAC  
Méthode AIR  
Méthode de l'affaiblissement  
Méthode la contre question  
Méthode du silence  
Méthode de la compensation  
Méthode du boomerang  
Méthode de l'anticipation

### **5 - Répondre aux objections au téléphone : La technique de l'appui (boomerang)**

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

---

### **Les modalités de formation :**

- En intra-entreprise exclusivement , c'est-à-dire en groupes de stagiaire de la même entreprise
- En individuel

**Les formations peuvent avoir lieu :**

- En présentiel dans les locaux de votre entreprise
- En distanciel (Teams, Zoom, ...) pour les stagiaires « individuels »

**Délais d'accès aux formations de Tugsell-formation**

Pour vos demandes de formation, contactez-nous par téléphone au 02 22 91 03 30 ou par courriel : [contact@tugsell-formation.fr](mailto:contact@tugsell-formation.fr) .

Une fois, votre demande reçue, Tugsell-Formation s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous vous contacterons par téléphone afin d'avoir un 1er échange sur vos besoins de formation.

Les formations étant réalisées en INTRA, nous envisagerons alors, la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes. Nous vous préciserons également les objectifs, les compétences acquises et les sources de financement possibles.

En fonction des disponibilités des stagiaires, du formateur, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne) à compter de la date de signature de notre convention de formation.

## **PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

---

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec Olivier Chomat : [contact@olivier-chomat.fr](mailto:contact@olivier-chomat.fr)

Tél : 07 87 06 70 94