

RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

Durée (en heures)

14

Public concerné

Tout Public.

Prérequis

Aucun.

But de la formation

- Comprendre les mécanismes psychologiques liés aux objections.
- Poser les bonnes questions pour débusquer les objections.
- Se familiariser aux différentes objections.
- Savoir distinguer les vraies des fausses objections
- Développer des arguments imparables.
- Savoir adapter sa communication non verbale.
- Pouvoir rebondir et s'adapter en cas de difficultés.

Programme

Le pourquoi des objections :

- Que traduisent-elles ?
- Les types d'objections et leurs analyses ;
- Les différentes méthodes d'anticipation et de réponses existantes.

La préparation de ses entretiens :

- Définir ses cibles ;
- Préparer, assimiler, et adapter son argumentaire ;
- Préparer et mettre à jour son objectionnaire.

Le questionnement et l'écoute active :

- Pouvoir poser les bonnes questions pour distinguer entre vraies et fausses objections ;
- Débusquer les objections cachées ;
- Ecoute active : coussin, reformulation, argumentation et verrou.

Le comportement gagnant :

- L'initiation aux techniques PNL pour améliorer son relationnel ;
- Travailler son état d'esprit, son conditionnement et sa vision de l'autre ;
- Travailler sur son ton de voix et sa gestuelle ;
- Avoir confiance en son produit / service en toutes circonstances ;
- Garder à l'esprit qu'une objection est souvent une opportunité ;
- La gestion de ses émotions en toutes circonstances ;
- Savoir calmer et éviter les conflits.

Méthodes pédagogiques

L'apprenant suivra cette formation avec un(e) formateur/formatrice en face à face pédagogique ou en petit groupe tous les jours de la semaine du lundi au samedi. Les heures pourront être modulables avec le ou la stagiaire. Le formateur et l'apprenant pourront s'ils le souhaitent, appliquer la formation sur le terrain, dans le principe pédagogique de la « formation-action ». STRAFORMATION décline cependant toute responsabilité en cas d'accident ayant lieu en dehors de leurs locaux. Les moyens pédagogiques utilisés seront les supports écrits mentionnés en annexe. La formation sera dispensée en inter, dans nos locaux équipés d'ordinateur connecté en réseau avec possibilité de faire des exercices en ligne sur internet et d'aborder les thèmes souhaités par la stagiaire avec des situations concrètes. La formation pourra avoir lieu au sein de l'entreprise cliente si cela leur est préférable.

Moyens pédagogiques

Le formateur adaptera le contenu pédagogique aux besoins de l'apprenant.

Fin de la formation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'apprenant à l'issue du stage, dans laquelle il sera indiqué l'intitulé de la formation, la nature, la durée de l'action ainsi que les objectifs atteints.