

# Formation – Utiliser les objections pour vendre

## Objectifs

Etre en capacité de s'affirmer : trouver la motivation pour vendre par téléphone, comprendre ses points de blocage  
Maîtriser les étapes d'une vente  
Maîtriser les techniques de communication au téléphone  
Accueillir les objections  
Construire son argumentaire et adapter son discours à son interlocuteur prospect ou client  
Structurer son entretien de vente

Etre en capacité de

- comprendre la source d'une objection pour mieux la traiter
- décoder une objection pour la transformer en argument
- de concrétiser une vente face à une objection

## Public

B to B : Commercial terrain, commercial sédentaire

## Programme

### Etre en capacité de s'affirmer

Identifier ses forces, ses réussites  
Faire du lien entre ses réactions et ses blocages  
Lien entre mes réactions et celles du client  
Exercices

### Maîtriser les étapes d'une vente

Comprendre les étapes  
Situer l'étape : appel entrant ou sortant  
Analyser son scénario de vente : nouvelles lignes, promotion, vente additionnelle

### Maîtriser les techniques de communication au téléphone

Décrypter les différents types d'appel (identification, découverte, présentation, négociation, ajustement, relance) et le développement approprié  
Gérer le temps de parole, la durée de l'entretien, la validation de l'étape suivante  
Conduire l'entretien de manière obtenir un résultat

### Accueillir les objections

Définir une objection  
Lien entre motivation d'achat et objection  
Réagir face à une objection

# Formation – Utiliser les objections pour vendre

## Programme (suite)

Construire son argumentaire et adapter son discours à son interlocuteur prospect ou client

Les points clés d'un argumentaire  
Réagir à chaud dans l'argumentation  
Exercices

Concrétiser

Evaluer les points d'écart entre le besoin et la proposition  
Prendre appui sur ses marges de manœuvre  
Préparer la vente à court, moyen long terme

## Evaluation des acquis

En début de formation : une auto-évaluation globale et thématique  
A chaque séance : une revue de l'auto-évaluation thématique sur la base de critères proposés  
En fin de formation : une auto-évaluation globale

## Méthode pédagogique

Un peu de théorie, plusieurs expérimentations  
Analyse de situations vécues par les participants  
Support de formation fourni

---

Planification

6 séances à distance de 1,5 hre  
à raison de 1 / semaine

---

Tarif par stagiaire

450€ net de TVA

---

Inscription

Denise Saint-Georges  
[denisesaintgeorges@omnya.fr](mailto:denisesaintgeorges@omnya.fr)  
Tél.: 04 67 16 06 27