

AC025

PERFECTIONNEMENT

1 jour 7 heures

1 020 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Gérer et traiter efficacement les objections

### COMPÉTENCES VISÉES

- **Communiquer**, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- **Traiter** les objections et formuler des réponses claires.
- **Sélectionner** des arguments pertinents et construire un argumentaire.

### PROGRAMME

#### A. COMPRENDRE CE QUE SIGNIFIE L'OBJECTION

1. Du côté du fond
2. Du côté de la forme
3. Du côté de la perception

#### B. CONSTRUIRE ENSEMBLE AUTOUR DE L'OBJECTION

1. De l'observation de la logique...
2. ... à l'adoption d'une véritable philosophie de l'objection

#### C. RÉUSSIR CONCRÈTEMENT À GÉRER PUIS TRAITER LES OBJECTIONS

1. Philosophie à s'approprier
2. Technique à dérouler
3. Capacité à travailler sur soi et avec l'autre

#### D. S'AUTO-ÉVALUER POUR PROGRESSER

1. Être conscient de ce qui se joue
2. Savoir corriger et/ou améliorer et/ou optimiser sa relation
3. Déterminer des actions précises à mettre en œuvre

### PUBLIC

- Conseillers
- Commerciaux
- Responsables d'agence et toutes personnes en contact avec la clientèle

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### POINTS FORTS

Les participants apprennent, en s'exerçant, à traiter de manière structurée les objections.

### FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de la vente et de la relation client, formateur expert de l'Ifpass.

### SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

### MÉTIERS VISÉS

03B - Vente en bureau ou point de vente, 03C - Vente des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet), 05A - Souscription des risques non standard

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

### VALIDATION

Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.