

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 oeuvre

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) 2022

Dates disponibles sur le site www.ifpass.fr

Session(s) continue(s)

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 DES ACQUIS

- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM...
- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage
- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation