



Référence VNF2 / Stage

Transformez les objections en arguments

Transformez les objections en arguments – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les objections leur rôle dans le processus de vente.
- Développer des compétences pour écouter activement et identifier les objections.
- Apprendre à répondre efficacement aux objections en les transformant en arguments convaincants.
- Améliorer les techniques de vente pour surmonter les résistances et conclure des ventes réussies.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les techniques d'argumentation impactantes pour optimiser leur force de conviction.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.



Méthode d'évaluation

Cette évaluation sera effectuée par le formateur sur la base d'un référentiel de compétences et des objectifs pédagogiques définis en amont.

Les différents cas pratiques, mises en situations et QCM permettront à chaque participant de s'inscrire de manière ludique dans une logique d'amélioration continue afin de transformer leurs acquis en résultats tangibles.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.



Contenu de la formation

Matin : les fondamentaux du traitement des objections

Accueil et présentation

- Présentation des participants et des attentes
- Objectifs de la journée

L'Importance de savoir traiter les objections dans la communication et la négociation

- Identifier et comprendre les objections
- Types d'objections :
 - Objections rationnelles (prix, délais, qualité...)
 - Objections émotionnelles (méfiance, peur du changement...)
 - Objections tactiques (excuses pour retarder ou éviter la décision)
 - Exercices : analyse d'exemples concrets d'objections

Savoir rebondir sur les objections

- Les étapes clés pour gérer une objection
- Questionner pour clarifier
- Reformuler l'objection pour valider
 - Outils pratiques :
 - Technique de l'écoute active
 - Utilisation de questions ouvertes
 - Atelier pratique : Jeux de rôle pour pratiquer l'écoute et la reformulation

Après-midi : faire des objections une opportunité

Transformer les objections en arguments

- Retourner l'objection en avantage
- Utiliser des exemples ou preuves concrètes
- Proposer des alternatives ou des compromis
- Cas pratiques : travail en petits groupes sur des scénarios réalistes



- Chaque participant répond à des objections dans un cadre spécifique (vente, management, collaboration)
- Feedback personnalisé et collectif
- Clés pour rester calme et confiant : Gestion du stress et des émotions

Conclusion et plan d'actions

- Synthèse des apprentissages
- Établir un plan personnel pour améliorer ses réponses aux objections
- Évaluation de la formation
- Questions/réponses et clôture



Points forts de la formation

Chaque intervenant certifié à la méthode CAPTIV'® bénéficie d'une compétence opérationnelle de référence en techniques de vente, relation clients et communication non verbale appliquée.

Cette formation est essentiellement construite sur l'action et les cas pratiques dans une logique d'amélioration continue afin de permettre aux participants d'ancrer les bonnes pratiques et d'obtenir les premiers résultats mesurables dès l'issue de la formation.

Nos dispositifs de formation sont adaptés aux personnes en situation de handicap grâce à :

- Un accueil à temps partiel ou discontinu si nécessaire.
- Une durée de formation établie sur mesure.
- Une évaluation adaptée des connaissances et des compétences.
- Une accessibilité logistique répondant aux normes en vigueur.

Contact service clients +33 (0)6 58 02 25 06 – mdominguez@captive-formation.com

Captive Formation – 20 bis Rue Paul Bert 69150 Décines

<http://www.captive-formation.com>

