PROGRAMME DE FORMATION

LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Durée : 3h30 (1/2 journée)

Modalité : Présentiel ou distanciel

Format : Inter-entreprises / Intra-entreprise

Effectif recommandé : 2 à 9 participants

But de la formation

Savoir répondre aux objections et aux demandes avec calme, pertinence et professionnalisme

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier et comprendre la nature d'une objection ou d'une demande.
- Questionner pour comprendre les besoins et les attentes de son interlocuteur.
- Adopter une posture d'écoute favorisant un échange constructif.
- Formuler une réponse adaptée à l'objection exprimée.
- Transformer une objection en opportunité de recherche de solutions.
- Elaborer son plan d'actions individuel

Public cible

- Cette formation s'adresse principalement aux professionnels amenés à négocier en externe avec des clients, prospects, fournisseurs ou partenaires dans le cadre de leur activité professionnelle et ou interne avec le management, entre managers et projets.

Format de formation

- Inter-entreprises : sessions organisées selon un calendrier défini par l'organisme
- Intra-entreprise : formation organisée sur demande, au sein de l'entreprise ou à distance, avec adaptation possible des exemples, situations et exercices aux besoins professionnels des participants.

Prérequis

- Maîtrise des savoirs fondamentaux (lecture, écriture...)
- Pour le distanciel : savoir utiliser un ordinateur et naviguer sur internet

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active : mises en situation, exposés, partages de pratiques, quizz, études de cas, exercices

Équipements nécessaires au participant

- Présentiel : matériel de prise de notes (feuilles, stylos, tablettes …)
- Distanciel : ordinateur, connexion internet, outil ou appli de visioconférence

Evaluations

Évaluation des acquis : questionnaire d'évaluation destiné à mesurer l'évolution des compétences et des acquis de chaque stagiaire.
Evaluation de la satisfaction : questionnaire de satisfaction en fin de formation
Documents remis : attestation de formation

Programme

L'échange favorise l'émergence des solutions.

- **Réceptionner et comprendre l'objection**
  - Adopter une posture d'écoute active.
  - Réceptionner, comprendre, reformuler

- **Répondre et argumenter**
  - Construire une réponse adaptée à la situation et aux besoins.
  - Répondre de manière claire, concise et personnalisée.
  - Vérifier l'adhésion et poursuivre l'échange.

- **Faire de l'objection un levier de recherche de solutions**
  - Favoriser le dialogue et la co-construction.
  - Conclure l'échange et valider les prochaines étapes.

Modalités d'inscription

- Inscription validée après retour du devis et de la convention de formation signés
- Tarifs : nous consulter

Accessibilité

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sous réserve des adaptations nécessaires. Un échange préalable permet d'identifier les besoins spécifiques et, lorsque cela est possible, de mettre en place les aménagements nécessaires. Nous contacter : d.bremand@dbsalesexp.fr

Formateurs/Formatrices

Dominique BREMAND : 25 ans d'expérience dans la formation et le conseil en Développement commercial en Français et en Anglais.
Certifiée DISC® – Assessment 24X7
MBA KEDGE

Liste des référents

Référent administratif, pédagogique et administratif : Monsieur Dominique Brémand
Coordonnées : 06 63 18 38 82 / d.bremand@dbsalesexp.fr

V 30/09/2026