



PROGRAMME DE FORMATION EN PRESENTIEL

Faire face aux objections des clients

PUBLIC VISE	Négociateurs location et transaction – Assistants commerciaux
PRE REQUIS	Aucun
OBJECTIFS	Connaître et maîtriser les techniques de traitement des objections Se créer un répertoire des objections récurrentes et des réponses adéquates
DUREE	14 heures sur 2 jours
CONTENU	<p>JOUR 1 : METHODOLOGIE</p> <p>I – Introduction au traitement des objections Définition d'une objection Distinguer une objection d'une condition Les principales erreurs à éviter</p> <p>II - Établir son catalogue d'objections de la prospection à la conclusion Recensement de toutes les objections du vendeur, du mandat à l'offre d'achat Recensement de toutes les objections de l'acquéreur, de l'accueil au compromis Chercher et trouver l'objection derrière l'objection Construire sa méthode de réfutation Constituer son propre catalogue d'objections et de réponses adaptées</p> <p>III - Traiter n'importe quelle objection avec méthode Adoption et maîtrise des techniques Répondre avec aisance et réactivité et par l'argument adéquat Construction des réponses et exemples de traitement</p> <p>JOUR 2 : ENTRAINEMENT</p> <p>IV - Entraînement sur les objections vendeur / bailleur Je préfère vendre/gérer/louer seul Je ne veux pas d'exclusivité Je ne veux pas baisser mon prix Faites un effort sur vos honoraires</p> <p>V - Entraînement sur les objections acquéreurs / locataires Nous voulons réfléchir C'est trop cher Nous voulons revisiter avec ... Nous n'avons pas le coup de cœur</p> <p>VI - Jeux de rôles Entraînement sur son propre catalogue d'objections</p> <p>VII - Evaluations Quiz d'évaluation des acquis théoriques + évaluation à chaud de la satisfaction des stagiaires</p>
MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES	Présentation orale ouverte aux questions des stagiaires. Projection d'un diaporama pour visualiser les apports théoriques et suivre le fil conducteur. Alternance d'apports théoriques et de phases de mise en pratique (Réflexion en petit groupes / études de cas pratiques / simulations et jeux de rôles). Remise d'un support numérique à l'issue de la formation, synthétisant les apports théoriques de la formation.
INTERVENANT(E)S	Sophie GAUTIER est coach professionnel (coaching individuel – team building – coaching d'organisation) et formatrice. Elle est diplômée de Grenoble Ecole de Management, certifiée Coach & Team® et certifiée Arc-En-Ciel Disc®. Elle bénéficie de plus de 20 ans d'expérience professionnelle en management, développement commercial et marketing, en agences de communication puis en agence immobilière. Elle est fondatrice et gérante de la société OMYO, organisme de formation, immatriculée au RCS de Toulouse sous le n° 825 059 819, déclaré auprès de la DIRECCTE sous le n° 76310856931.

.../...



MODALITES D'EVALUATION

Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation. Feedbacks du formateur et du groupe lors des phases de mise en pratique. Quiz permettant de valider les principaux apports théoriques à l'issue de la formation. Questionnaire de satisfaction en fin de formation sur le déroulement de l'action et les acquis de la formation.

SANCTION

Remise d'une attestation individuelle de fin de formation à l'issue de l'action.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation : présentielle et intra entreprise

Dates, lieu et horaires : selon convention

Tarif : selon devis et/ou tarif en vigueur sur le site <https://omyo.fr>

Nombre de personnes minimum et maximum : 5 à 10 participants maximum

Modalité et délai d'accès : L'accès en formation est conditionné par le versement d'un acompte par l'entreprise.

Accès aux personnes porteuses de handicaps (nous prévenir au moins 3 semaines avant le début de la session) :

- Accessibilité de la salle de formation aux personnes à mobilité réduite, organisée dans l'entreprise, selon le besoin
- Aménagements possibles en fonction du type de handicap

CONTACTS STAGIAIRES

OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse
Sophie Gautier – sophie.gautier@omyo.fr - 06 63 08 09 40