



PROGRAMME DE FORMATION EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

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 (études de cas pratiques). Remise d'un support numérique à l'issue de la formation, synthétisant les apports théoriques de la formation. Les formations à distance sont réalisées selon les modalités de la classe virtuelle.
INTERVENANT(E)S	Sophie GAUTIER est coach professionnelle (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.

.../...



MOYENS TECHNIQUES DES FORMATIONS A DISTANCE

La formation à distance est réalisée intégralement avec l'application ZOOM ou TEAMS. Lors de la convocation l'apprenant reçoit un lien d'accès lui permettant de se connecter aux séances en classes virtuelles ainsi qu'un guide d'utilisation de l'application. Lors de sa première connexion, l'apprenant est invité à se connecter 10 minutes avant le début de la formation pour tester la prise en main de l'application. En cas de difficulté, il peut demander l'assistance du formateur par téléphone dans les 10 minutes qui précèdent le démarrage de la formation, ou bien direct au formateur pendant la session numéro du formateur communiqué dans la convocation. En cas de déconnexion involontaire pendant la session de formation, l'apprenant pourra se reconnecter de façon autonome avec le même lien et joindre le formateur par sms en cas de difficulté.

MODALITES D'EVALUATION

Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation pour les formations en présentiel. Emission des relevés de connexion de l'application ZOOM pour les formations à distance. 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 ou à distance, en intra ou inter-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 : 6 à 12 participants maximum

Modalité et délai d'accès : L'accès en formation est conditionné par le versement d'un acompte par l'entreprise. Pour les formations à distance l'apprenant doit avoir à sa disposition un poste de travail informatique (PC ou tablette), doté d'un micro, d'une caméra vidéo et de hauts parleurs ; relié à une connexion internet haut débit (pour une meilleure qualité, il est conseillé une connexion réseau filaire via câble Ethernet, plutôt qu'en Wi-Fi). Inscription minimum 2 mois avant le début de la formation pour les demandes de prise en charge par les organismes financeurs.

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
- Adaptations 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

Faire face aux objections des clients

JOUR 1

Séquence	Durée	Objectifs	Contenu	Méthodes	Matériel
ACCUEIL	0h10	Inclusion – recueil des attentes	Présentation des participants	Tour de « table »	Néant
I – Introduction au traitement des objections	1h30	Comprendre le mécanisme de l'objection chez le client	Définition d'une objection Distinguer une objection d'une condition Les principales erreurs à éviter	Présentation Echanges sous forme de questions-réponses	PowerPoint
II - Établir son catalogue d'objections de la prospection à la conclusion	1h50	Constituer une base de données des objections	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	Travaux en sous-groupes Echanges sous forme de questions-réponses	
III - Traiter n'importe quelle objection avec méthode	3h30	Connaitre la méthodologie pour réfuter une objection	Adoption et maîtrise des techniques Répondre avec aisance et réactivité et par l'argument adéquat Construction des réponses et exemple de traitement	Présentation Echanges sous forme de questions-réponses Travaux en sous-groupes	

JOUR 2

Séquence	Durée	Objectifs	Contenu	Méthodes	Matériel
IV - Entraînement sur les objections vendeur / bailleur	1h45	Avoir des arguments sur les objections classiques	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	Travaux en sous-groupes Echanges sous forme de questions-réponses	PowerPoint
V - Entraînement sur les objections acquéreurs / locataires	1h45		Nous voulons réfléchir C'est trop cher Nous voulons revisiter avec ... Nous n'avons pas le coup de cœur		
VI - Jeux de rôles	3h10	Savoir réfuter n'importe quelle objection	Entraînement sur son propre catalogue d'objections	Jeux de rôles, partages de bonnes pratiques et debrief	
EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUE	0h10	Auto-évaluation des acquis	Quiz	En ligne	Ordinateur, tablette ou smartphone
EVALUATION DE LA FORMATION	0h10	Evaluer la satisfaction à chaud du stagiaire	Questionnaire d'évaluation à chaud	Questionnaire	