



MISSION | Partenaire
de votre
croissance

30, avenue de Neufchâteau, Lorraine (Québec) J6Z 1R2
514.498.9779 – vente@mission-clients.com
www.mission-clients.com

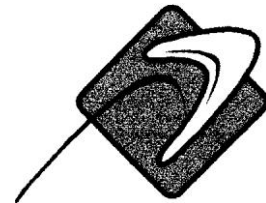
CHAQUE FORMATION EST UNE OCCASION DE
SE PERFECTIONNER DANS UNE COMPÉTENCE
PARTICULIÈRE RELIÉE AU MONDE DES AFFAIRES.

LA NÉGOCIATION D'AFFAIRE EFFICACE

**VOUS DÉSIREZ AUGMENTER VOTRE RATIO
« OFFRE DE SERVICES / VENTES CONCLUES » ?**

**VOUS TROUVEZ ÇA DIFFICILE D'ARGUMENTER AVEC
UN CLIENT QUI S'OBJECTE ?**

**VOUS DÉSIREZ CONCLURE PLUS RAPIDEMENT
SANS METTRE DE PRESSION SUR LE CLIENT ?**



Apprenez à gérer des objections de façon systématique en vue de conclure une transaction « fidélisante ».

CLIENTÈLE VISÉE :

- ❖ Toute personne en relation avec la clientèle

PRÉALABLE :

- ❖ Être passionné des gens et des affaires

STRATÉGIE D'ANIMATION :

- ❖ Exposés (animation interactive avec « règles du jeu »)
- ❖ Discussions (partage de connaissances et d'opinions)
- ❖ Exercices pratiques et simulations de cas

ÉVALUATION :

- ❖ Test de compréhension
- ❖ Plan de révision
- ❖ Évaluation de satisfaction

DURÉE :

- ❖ 8 heures

ACCREDITATION :

- ❖ Emploi-Québec (loi 90)

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES ET ÉLÉMENTS DE CONTENU

IDENTIFIER LES PRINCIPAUX APPUIS SUR LESQUELS REPOSENT LES OPPOSITIONS D'UN ACHETEUR POTENTIEL FACE A UNE PROPOSITION DONNÉE:

- ❖ Comprendre la position du prospect,
- ❖ Éviter les conflits et la contre-argumentation,
- ❖ Apprécier le point de vue de l'autre,
- ❖ Connaître les différentes formes d'objections.

DÉVELOPPER UNE STRATEGIE D'ÉVITEMENT DE CONFRONTATION:

- ❖ Comprendre les pouvoirs de l'acheteur et du vendeur.
- ❖ Utiliser un vocabulaire efficace (mots et expressions à remplacer)
- ❖ Accepter de remettre en question votre proposition si l'objection est fondée
- ❖ Gérer une objection et non la réfuter, pour favoriser des relations d'affaires
- ❖ Découvrir la qualité et la quantité d'objections Premier atout

PRATIQUER LE PROCESSUS DE GESTION DE L'OBJECTION:

- ❖ Questionner pour approfondir le sens de l'objection,
- ❖ Écouter attentivement,
- ❖ Questionner pour isoler l'objection,
- ❖ Valider notre compréhension,
- ❖ Reformuler l'objection en question,
- ❖ Démontrer de l'empathie,
- ❖ Répondre efficacement en utilisant les informations appropriées,
- ❖ Procéder à une pré-fermeture ou à un questionnement de vérification,
- ❖ Conclure la transaction efficacement.