



ONELIO

ORGANISME ACCESSIBLE

Formations qualifiantes & certifiantes traduites en langue des signes

TECHNIQUES DE NÉGOCIATIONS COMMERCIALES ET GESTION DES OBJECTIONS



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les techniques de négociation commerciale dans des contextes B2B et B2C.
- Identifier et traiter efficacement les 3 types d'objections clients.
- Savoir construire une argumentation commerciale structurée et persuasive.
- Élaborer un tableau de traitement des objections pour anticiper les situations récurrentes.
- Conclure et fidéliser durablement le client après la négociation.

MODULE 1 : INTRODUCTION À LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

- Comprendre le rôle de la négociation dans la performance commerciale.
- Identifier les différentes étapes du processus de négociation.
- Déterminer les objectifs commerciaux et comportementaux avant un entretien de vente.
- Adapter sa posture selon le profil client (B2B / B2C).
- Introduction aux 3 types d'objections

MODULE 2 : COMPRENDRE ET CLASSER LES OBJECTIONS CLIENTS

- Analyser les motivations cachées derrière une objection.
- Identifier les objections les plus fréquentes (prix, délai, besoin, confiance...).
- Élaborer un tableau des objections recensant les objections types et les meilleures approches de réponse.
- Étudier un tableau de traitement des objections exemple pour structurer la démarche commerciale.
- Apprendre à écouter activement et reformuler sans contrarier le client.

MODULE 3 : LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- Découvrir les principales techniques de traitement des objections :
- Formuler une réponse adaptée à chaque type d'objection (prix, produit, besoin, concurrence...).
- Savoir transformer une objection en opportunité d'argumentation.
- Travailler sur des exemples de réponse aux objections issues de cas réels.
- Construire une fiche personnelle de traitement des objections vente adaptée à son activité.

MODULE 4 : ARGUMENTATION ET STRATÉGIES DE NÉGOCIATION COMMERCIALE

- Structurer une argumentation commerciale percutante à partir des objections clients.
- Relier bénéfices produit / service aux motivations détectées (méthode CAB).
- Savoir doser la fermeté et la flexibilité dans la négociation.
- Adapter son argumentation selon le contexte (prix, concurrence, délai, qualité).



ONELIO

ORGANISME ACCESSIBLE

Formations qualifiantes & certifiantes traduites en langue des signes

- Préparer ses supports de suivi (fiche d'entretien, argumentation et traitement des objections).

MODULE 5 : CONCLURE ET FIDÉLISER APRÈS LA NÉGOCIATION

- Conclure efficacement une négociation et formaliser un accord clair.
- Savoir reconnaître le bon moment pour proposer la conclusion.
- Mettre en place un plan d'action post-négociation pour assurer la satisfaction du client.
- Fidéliser par la communication, le suivi et la personnalisation de la relation.
- Évaluer ses performances grâce à des indicateurs (taux de conversion, réachat, satisfaction).

Modalités et délais d'accès

Formation en visioconférence avec le formateur

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant la formation.

Dans le cadre d'une inscription par une entreprise, un rendez-vous téléphonique ou en visioconférence est organisé entre le commanditaire et le formateur afin de cibler au mieux le besoin de formation.

Dans le cadre d'une inscription individuelle, le stagiaire doit compléter un questionnaire d'évaluation du besoin au minimum 10 jours avant le démarrage de la formation afin que ces besoins spécifiques puissent être pris en compte.

Un questionnaire d'auto-positionnement est à remplir par les stagiaires préalablement à chaque formation

Nos modules de formation sont évalués grâce à des quiz, QCM, réponses aux questions, etc.

Accessibilité

Nous sommes en mesure d'accompagner les stagiaires en situation de handicap. Afin de pouvoir étudier vos besoins et d'évoquer l'adéquation de notre formation à votre profil, prenez contact avec le référent formation.

Public

Commerciaux débutants ou intermédiaires ; Chargés de clientèle ; Responsables commerciaux ; Toute personne impliquée dans la relation client ou la vente B2B/B2C

Prérequis

- Avoir un ordinateur, une tablette ou un smartphone connecté à Internet
- Être à l'aise avec l'outil informatique (savoir naviguer sur Internet, envoi de mails, se connecter à une visioconférence etc.)
- Savoir lire, parler le français, rédiger et calculer.