

Argumenter et traiter les objections - e.learning

Code FC 11 21 - Mise à jour 24/01/2023



Formation
Continue

Démarrage
Sur demande

Objectifs et savoir-faire attendus

- o Comprendre les enjeux de la relation client
- o Être prêt à recevoir des clients
- o Créer un climat de confiance dès le premier regard
- o Adapter leur prise de contact à la typologie du client
- o Poser des questions appropriées pour comprendre les enjeux, les besoins, les contraintes, les attentes du client
- o Argumenter le produit/le service adapté
- o Traiter les objections éventuelles
- o Proposer et d'argumenter les produits/services complémentaires
- o Proposer les produits/services additionnels
- o Conclure la vente
- o Proposer ou valoriser la carte fidélité
- o Gérer les situations complexes et difficiles

Contenu de la formation

- o Argumenter l'offre principale
 - Identifier les arguments pertinents à mettre en avant ;
 - Construire votre discours pour avoir de l'impact.
- o Traiter les objections
 - Anticiper et limiter les objections ;
 - Interpréter et comprendre les objections ;
 - Apporter les réponses appropriées pour rassurer le client.
- o Vendre les offres complémentaires
 - Distinguer les différents types de ventes complémentaires ;



 **Durée**
1 heure

 **Public**
Commercial, vendeur,
responsable retail,
responsable expérience
client, ...

 **Tarifs**
Intra en entreprise : sur devis

 **Pré-requis**
Aucun prérequis.

 **Conditions de réalisation**
La configuration informatique minimale requise des postes des Apprenants pour accéder aux parcours e-learning est la suivante :
Configuration du poste informatique et du système d'exploitation :
- Processeur > 2 GHz dual core ;
- 2 Go de RAM ;
- Espace disque libre : 30 Go
- Résolution d'écran minimale : 1280 x 1024 ;
- Carte son et haut-parleurs ou casque audio recommandé
- Systèmes d'exploitation

Commercialiser Diffuser

Argumenter et traiter les objections - e.learning

Code FC 11 21 - Mise à jour 24/01/2023

- Définir les associations de produits à proposer ;
- Formuler une vente complémentaire à vos clients.

oVendre les offres additionnelles

Rythme et organisation de la formation

Modalités pédagogiques

Des vidéos courtes d'experts, appuyées par des animations à l'écran
Des activités pédagogiques simples types QCM/Vrai-Faux/Glisser-déposer...

Des fiches de synthèse à la fin de chaque unité d'apprentissage qui résume l'essentiel des notions abordées.

Modalités d'évaluation

Des exercices de reformulation à la fin de chaque unité d'apprentissage.

Accessibilité

Le site Novéha est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap - avec un référent handicap qui coordonne leur parcours

minimum : Windows 7 ou supérieur

Navigateurs internet prenant en charge les Parcours e-learning : Internet Explorer 10.0 ou supérieur, Edge, Chrome, Firefox, Opera, Safari 8.0 ou supérieur, Chrome.



Modes d'évaluations

Questionnaire à Choix Multiples



La qualité Novéha

➤ Taux de **satisfaction** des apprenants (2024) : **96%**

➤ Nombre total de **salariés formés** (2024) : **1 219**