

GESTION DES OBJECTIONS

Profil du stagiaire : Conseiller et Manager en lien avec la Transaction et l'Administration de biens

Prérequis : Avoir une fonction en lien avec la relation client

Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter en amont si vous souhaitez davantage de renseignements sur ce sujet

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer la marque et les valeurs
- Identifier mon cadre de référence
- Analyser et comprendre ce qui déclenche des objections
- Développer un savoir faire afin d'obtenir de bon gré

PROGRAMME de la journée

- **Intégrer la marque et les valeurs :** Animer les valeurs de l'entreprise en relation avec un client
- **Identifier mon cadre de référence**
 - Utiliser l'outil du MOI / la FONCTION et le ROLE
 - Faire l'expérience de la boîte à outils
- **Analyser et comprendre ce qui déclenche des objections**
 - Théorie des trois cerveaux selon Mac Lean
 - Analyser sa posture sur le fait de vouloir convaincre et avoir raison
- **Développer un savoir faire afin d'obtenir de bon gré :** Utiliser l'assertivité comme outil commercial
- **Étude de cas et échange d'expérience**

En complément de la formation, un Suivi individuel de 2H peut être mis en place à la demande des participants (coût annexé dans la grille tarifaire)

FORMATION / MÉTHODE

- Diaporama power point et/ou Support papier de la formation – ATELIERS – Échanges interactifs oraux et exemples d'expériences
- Évaluation formative et/ou sommative - Évaluation de satisfaction du stagiaire en fin de formation - Remise d'une attestation de présence et d'assiduité
- Plan individuel post-formation
- Synthèse après formation avec le commanditaire

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Ludique, sommatif et démonstratif
- Mode d'intervention : en présentiel
- Repas pris en commun selon les règles sanitaires du moment
- Mise à disposition d'une salle équipée d'une table et une chaise par participant, un projecteur, un écran de projection, un paper-board, des stylos feutres et le café d'accueil

GESTION DES OBJECTIONS

➤ Mise à disposition et reproductions des supports de formation par le demandeur ou par nos soins

Durée : 7 heures/jour x jours = heures	Horaires : 9h à 12h30 / 14h à 17h30
Nombre de stagiaires : Inter entreprise (de 3 à 8 personnes) ou Intra entreprise (entre 2 et 10 personnes)	Lieu : La ville sera indiquée sur la convention et l'adresse exacte au plus tard un mois avant la formation
Tarif : Voir document associé	Délai d'inscription : Min. 15 jours avant la formation si prise en charge par un Opérateur de Compétences. Sinon min. 48H

Formateurs : Nadine Coquillat - Baptiste Coquillat