

## Réagissez aux plaintes et objections des clients

 7 h

### Public

Toute personne - vendeur, futur vendeur, commercial - en contact avec des clients difficiles (employé du service après-vente, accueil, commercial interne, comptable, etc.).

### Objectifs

Des objections sur le prix aux objections sur la qualité en passant par les fausses objections, maîtrisez cette partie de la vente et améliorez votre efficacité de commercial ou vendeur !

L'objectif de cette formation est de permettre à toute personne en contact avec des clients difficiles de réagir souplement face à leurs objections, sans les mettre sur la défensive, de maîtriser plusieurs techniques pour mieux les comprendre, être plus à l'aise et les emmener vers un échange gagnant-gagnant.

### Introduction

#### Les clients difficiles

- Types de clients,
- Situations.

#### Les objections

#### Les attitudes « négatives »

- La critique,
- Le scepticisme,
- L'objection,
- Le malentendu,
- L'indifférence.

#### L'attitude « positive »

- L'acceptation.

#### La communication avec les clients difficiles

- Face à face (verbale, non-verbale),
- Par mail,

- Par téléphone.

## Les réponses aux objections

- Définition de l'objection, de la plainte,
- Origine des objections, des plaintes,
- Types d'objections, de plaintes (sur le prix, la qualité, etc.),
- Significations d'objections, de plaintes,
- Principales techniques de réfutation.

## Le traitement des objections vers un échange gagnant

### Informations pratiques

#### › Droit d'inscription

 Cette formation est agréée "chèques formation".

#### › Certificat - Attestation

Attestation de participation

#### › Aides sectorielles à la formation

Pouvez-vous bénéficier d'une aide sectorielle ? Pour en savoir plus, consultez l'onglet **Fonds sectoriels de formation** (<https://www.formation-continue.be/aides-la-formation/fonds-sectoriels-de-formation>) .