

Réagissez aux plaintes et objections des clients



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 sagement 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>) .

Réagissez aux plaintes et objections des clients - Le lundi 21 mars 2022, Liège

Organisation

Le prix comprend le support de cours ainsi qu'un accueil café et un repas sandwich.

Renseignements

Tél : 04/229.84.20

€ 196,00 € ou 7 Chèques-Formation

 **Dates de formation**
Le lundi 21 mars 2022

Horaire
De 9h à 17h

 **Liège, Sainte Beuve**

Boulevard Sainte-Beuve, 1
4000 Liège
Belgique

inscription-sainte-beuve@centreifapme.be

[04/229.84.20](tel:042298420)

Formateur
Stéphane Heine, consultant en animation commerciale

Réagissez aux plaintes et objections des clients - Le mardi 1 juin 2021, Verviers

Organisation

Le prix comprend le support de cours ainsi qu'un accueil café et un repas sandwich.

Renseignements

087/32.54.55

€ 182,00 € ou 7 Chèques-Formation

 **Dates de formation**
Le mardi 1 juin 2021

Horaire
de 9h à 17h

 **Site de Verviers**

Rue de Limbourg, 37
4800 Verviers
Belgique

inscription-Verviers@centreifapme.be

[087/32.54.55](tel:087/32.54.55)

Formateur

Jennifer Rivera, formatrice de business, www.simplybizz.be

Réagissez aux plaintes et objections des clients - Les lundis 6 et 13 décembre 2021, Liège - Formation à distance

Organisation

Le prix comprend le support de cours.

La formation est donnée à distance

Renseignements

04/229.84.20

€ 176,00 € ou 7 Chèques-Formation

Dates de formation

Les lundis 6 et 13 décembre 2021

Horaire

de 9h à 12h

Liège, Sainte Beuve

Boulevard Sainte-Beuve, 1
4000 Liège
Belgique

inscription-sainte-beuve@centreifapme.be

[04/229.84.20](tel:042298420)

Formateur

Stéphane Heine, consultant, coach et formateur.