

# FORMATION VENTE : PERFECTIONNEMENT COMMERCIAL - NÉGOCIATION

## La réfutation des objections (perfectionnement)

VNT.04

### PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux
- Télévendeurs
- Vendeurs sédentaires
- Technico-commerciaux
- Collaborateurs commerciaux

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Mise en situation à partir des objections proposées par les participants

### FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1390€  
Durée conseillée : 2 jours  
Participants : 10

### FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€  
Durée : 2 jours  
Dates des sessions :  
28/10/2010 - 29/10/2010  
06/12/2010 - 07/12/2010

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier tous les types d'objections
- Maîtriser les techniques de réfutation des objections
- Perfectionner sa technique argumentaire
- Inventorier les réponses des objections les plus courantes

### PRÉ-REQUIS

- Exercer une activité commerciale

### PROGRAMME

- **Le processus psychologique d'une objection**  
La dissonance cognitive  
De la question à l'objection  
Les différents types d'objections

- **Les sources de l'objection**  
La découverte - L'argumentation - La conclusion  
L'argumentation source principale de l'objection
  - De la fiche technique à l'argumentaire
  - Quels arguments pour quels besoins ?
  - Choisir un argument selon la méthode FER
  - Classer, Ajuster, Présenter ses arguments

- **La réfutation des objections**  
Sélectionner une méthode de réfutation des objections
  - Méthode de l'anticipation, de l'atténuation, du contre-pied
  - Méthode de l'argument récursif, de la division, de l'addition
  - Méthode comparative, différentielle, de l'isolement

- **Le répertoire des objections classiques**

- **Traiter les objections difficiles par la méthode RIRA©**  
Prix - Qualité – Délai – etc.

**CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE**  
**38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94**  
**Internet : [www.cnfce.com](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

• **Les objections au téléphone**

La technique de l'appui