

Techniques de Vente et Traitement des Objections

Lien : https://innov-maroc.com/formation/techniques-de-vente-et-traitement-des-objections

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**MC300**	**Techniques de Vente**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser les aspects et les techniques de négociation
- Identifiez, comprenez les besoins/motivations du client
- Savoir comment se différencier de la concurrence
- Donner envie aux clients les plus exigeants
- Comprendre d'ou viennent les objections dans la vente
- Limiter l'apparition des objections par des réflexes appropriés
- Traiter les objections commerciales en adaptant sa stratégie au type d'objection

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Commercial, Chef des Ventes, Directeur Commercial
- Responsable de Business Unit, Superviseur
- Chef d'entreprise, Manager

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Les 7 Phases de la Vente

- PREPARER : recueil d'information et grille de négociation
- CONTACTER : Etablir une relation de confiance et favoriser l'empathie
- COMPRENDRE :
- Découvrir des besoins explicites et implicites grâce au questionnement directif et non directif, à la gestion du silence et à l'écoute active
- Maitriser les principales motivations d'achat (rationnelles et irrationnelles) de ses clients
- S'adapter aux différents styles d'acheteurs
- CONVAINCRE :
- Argumentation structurée et personnalisée (besoins, motivations et personnalité du client)
- Connaitre les réponses les mieux adaptées pour traiter avec aisance les principales objections
- NEGOCIER :
- Conduire efficacement une négociation et la conclure de façon profitable
- Maîtriser les aspects psychologiques de la négociation
- Connaitre les styles d'acheteurs, leurs motivations spécifiques et leurs modèles comportementaux
- Définir son style de négociation et s'adapter aux différents profils
- Mener avec succès l'entretien de négociation
- LE CLOSING :
- quand et comment conclure ?
- Les « feux verts » de la conclusion ou signaux d'achat émis par les clients
- Les différentes techniques de closing pour prendre l'initiative de la conclusion
- Récapituler et valider les points d'accord pour faire accepter la proposition finale
- Clarifier, verrouiller et finaliser l'accord pour obtenir la décision

INNOV MAROC

- La conclusion « gagnant - gagnant » pour pérenniser la relation commerciale
- PRISE DE CONGE : Analyse de l’action de vente réalisée et suivi du dossier client

2 / Adapter son approche commerciale à la typologie de besoin client

- Les techniques de vente classiques : atouts et limites
- Identifier le niveau de maturité du besoin du client/prospect
- Identifier la démarche commerciale adaptée à chaque situation de vente
- Repérer les comportements adaptés dans chaque situation de vente

3 / TECHNIQUE DE VENTE N°1 : Créer le besoin avec la vente persuasive

- Les situations de vente persuasive
- Faire la différence dès les premières minutes avec la "bande annonce"
- Faire prendre conscience de problèmes à venir
- Montrer les conséquences négatives pour le client d'une non-action
- Démontrer son expertise en s'appuyant sur des références actives
- Rassurer pour donner envie de changer
- Rester dans le paysage du client en cas de non-décision immédiate

4 / TECHNIQUE DE VENTE N°2 : Accélérer l'envie de changer avec la vente créative

- Les situations de vente créative
- Optimiser le contact pour donner envie de s'exprimer
- Faire émerger les besoins latents
- Mettre en évidence des insatisfactions
- Créer la solution appropriée
- Renforcer et accélérer le besoin de changement : les leviers de l'influence
- Traiter les réticences objectives et dépasser les réticences irrationnelles

5 / TECHNIQUE DE VENTE N°3 : Co-construire la solution avec la vente conseil

- Les situations de vente conseil - Aider le client à exprimer son besoin

INNOV MAROC

- Dépasser le besoin explicite pour découvrir les besoins implicites
- Maîtriser les techniques d'écoute active
- Identifier avec le client la ou les solutions déjà envisagées
- Accompagner le client dans l'évaluation des solutions envisagées
- Construire avec le client la solution la plus adaptée
- Renforcer les bénéfices de la solution
- Aider le client à prendre sa décision
- Identifier dès la vente d'autres opportunités de rencontre

6 / Modifier son approche des objections du client

- Identifier ce qui se passe pour le commercial confronté à des objections
- Comprendre l'objection du point de vue du client
- Dissocier l’objection émise par le client de la dimension relationnelle
- Recentrer le face-à-face sur la dimension opérationnelle

7 / Dépasser les objections "prétexte" pour mieux rebondir

- Décrypter le non-verbal du client pour repérer les objections "prétexte"
- En prospection téléphonique, rebondir sur l’objection "prétexte" pour obtenir un rendez-vous
- En face-à-face client, rebondir sur l’objection "prétexte" pour inciter le client à s’exprimer

8 / Diminuer les objections en qualifiant mieux le besoin

- Creuser les besoins et les attentes
- Utiliser la reformulation de transition et d'engagement
- Valider l'intérêt du client pour une solution qui répond aux besoins exprimés

9 / Traiter en profondeur les objections à l’achat

- Creuser l’objection pour en comprendre l’origine
- Reformuler l’objection pour que le client sente qu’elle est bien prise en compte et acceptée
- Argumenter pour rassurer le client

INNOV MAROC

- Contrôler que l’objection est bien levée

10 / Rebondir sur l’objection "prix" pour mieux argumenter son offre

- Valoriser toutes les composantes de son offre
- Isoler la variable prix
- Élargir l’offre

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

25 au 27 Nov. 2026	Distanciel
27 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC