

## L'ART DE TRAITER LES OBJECTIONS, DE REpondre AUX QUESTIONS, D'EXPLOITER LES REponses !

« Une journée épuisante et époustouflante : un autre regard  
Et une autre façon de faire ! »

### Objectifs de la formation

Revalider et s'approprier les Techniques de traitement des objections

Développer le questionnement source de solutions

Travailler tant l'efficacité de la forme que du fond en s'entraînant via des cas pratiques

### Moyens Techniques & Méthodes pédagogiques :

**Moyens :** Salle d'environ 12 à 15 m<sup>2</sup> jusqu'à 8 personnes 20 à 30 m<sup>2</sup> au-delà - Disposition en U Tables & chaises à disposition - Paper Board – Vidéo Projecteur ou TV - Présentation Point - Supports de prise de notes pour stagiaires

**Méthode :** Transmission de savoir associé d'ateliers de réflexion & cas pratiques & recherche de solutions / feedbacks constructifs & Analyses de l'animateur).

**Evaluation :** Quizz de fin de formation

La salle et les accès à la salle sont habilités pour tout participant ayant un handicap physique demandant une logistique, une aide ou une ergonomie particulière.

### Public concerné & Pré-requis :

Négociateurs immobiliers confirmés (+ de 2 ans d'ancienneté métier) /Managers

Effectif prévu : entre 6 et 15 personnes maximum

**Intervenant :** Eric **GODET LA LOI** : Formateur spécialisé en transaction immobilière

**Lieu & Date de la formation :** à définir - **Horaires :** 9h00/12h30 & 14h/17h30 (**7 heures**)

### Suivi & Exécution du Programme :

Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires & contresignées par le formateur.

Evaluation des acquis / Cas pratiques /Fiches d'appréciation

Remise d'une Attestation Individuelle de Formation

### Modalités & Délai d'Accès

Le délai d'accès tient compte des formalités administratives nécessaires pour la prise en charge de la formation et est variable en fonction du financeur (15 jours ouvrés minimum). L'inscription est à réaliser via l'adresse email suivante : [pluriel.competences@orange.fr](mailto:pluriel.competences@orange.fr).

Une convocation avec tous les éléments nécessaires est envoyée à chaque stagiaire avant le démarrage de la formation, elle précise également les horaires journaliers de la formation. Pour toute question avant et pendant la Formation, une assistance technique et pédagogique est mise à disposition par notre équipe.

# PROGRAMME

(Mise à jour janvier 2023)

## I. Maîtriser sa communication avec son Prospect ou Client : l'apport de la PNL

- Identifier le mode de **communication** privilégié de notre interlocuteur
- Reconnaître les accélérateurs et les freins de prise de décision
- Creuser la connaissance du Prospect ou du Client pour cerner ses facteurs moteurs
- Savoir recueillir l'information : **E**coute active et **Q**uestionnement
- Savoir brillamment utiliser les réponses de vos Clients
- Savoir suggérer pour
- Obtenir un accord et le garder : **R**reformulation et **V**alidation

## II. Maîtriser le traitement des objections, la réponse aux questions, l'exploitation des réponses

### • PREMIER ATELIER DE REFLEXION

Lister les objections les plus courantes et abonder en solutions

Faites-nous part de vos trouvailles ! Et jouer à votre tour : **mises en situation**

**Passage en revue d'une dizaine d'objections récurrentes à traiter**

**Utilisation « des méthodes européennes » traditionnelles et construites scrupuleusement !**

### • SECOND ATELIER DE REFLEXION

Avec ces mêmes objections, travaillez différemment « uniquement avec le questionnement »

Et saisissez les opportunités ! A vous de jouer : mises en situation

**Utilisation des méthodes *anglo-saxonne ou américaines* basées sur le questionnement et le pragmatisme à outrance !**

## III. Maîtriser le Final et l'engagement de vos Clients

- Rebondir sur les motivations profondes liées à l'achat d'un bien ou d'un service !  
Utiliser savamment le Cahier des Charges de vos Clients, le fameux « **C.C.C** »
- Conforter et rassurer par votre savoir-faire et savoir être !
- Repérer les feux verts pour conclure.
- Osez conclure : Passez à l'acte et signer ... sinon la concurrence s'en chargera !

## Synthèse & Conclusion

Quizz des connaissances acquises