

# Argumenter et traiter les objections - e.learning

Code FC 11 21 - Mise à jour 24/01/2023



**Formation**  
Continue

**Démarrage**  
Sur demande

## Objectifs et savoir-faire attendus

- oComprendre les enjeux de la relation client
- oÊtre prêt à recevoir des clients
- oCréer un climat de confiance dès le premier regard
- oAdapter leur prise de contact à la typologie du client
- oPoser des questions appropriées pour comprendre les enjeux, les besoins, les contraintes, les attentes du client
- oArgumenter le produit/le service adapté
- oTraiter les objections éventuelles
- oProposer et d'argumenter les produits/services complémentaires
- oProposer les produits/services additionnels
- oConclure la vente
- oProposer ou valoriser la carte fidélité
- oGérer les situations complexes et difficiles

## Contenu de la formation

- oArgumenter l'offre principale
  - Identifier les arguments pertinents à mettre en avant ;
  - Construire votre discours pour avoir de l'impact.
- oTraiter les objections
  - Anticiper et limiter les objections ;
  - Interpréter et comprendre les objections ;
  - Apporter les réponses appropriées pour rassurer le client.
- oVendre les offres complémentaires
  - Distinguer les différents types de ventes complémentaires ;



**Durée**  
**1 heure**



**Public**  
Commercial, vendeur,  
responsable retail,  
responsable expérience  
client, ...



**Tarifs**  
Intra en entreprise : sur devis



**Pré-requis**  
Aucun prérequis.



**Conditions de réalisation**  
La configuration informatique minimale requise des postes des Apprenants pour accéder aux parcours e-learning est la suivante :  
Configuration du poste informatique et du système d'exploitation :  
 - Processeur > 2 GHz dual core ;  
 - 2 Go de RAM ;  
 - Espace disque libre : 30 Go  
 - Résolution d'écran minimale : 1280 x 1024 ;  
 - Carte son et haut-parleurs ou casque audio recommandé  
 - Systèmes d'exploitation

# Argumenter et traiter les objections - e.learning

Code FC 11 21 - Mise à jour 24/01/2023

- Définir les associations de produits à proposer ;
- Formuler une vente complémentaire à vos clients.

oVendre les offres additionnelles

## Rythme et organisation de la formation

### Modalités pédagogiques

Des vidéos courtes d'experts, appuyées par des animations à l'écran  
Des activités pédagogiques simples types QCM/Vrai-Faux/Glisser-déposer...

Des fiches de synthèse à la fin de chaque unité d'apprentissage qui résume l'essentiel des notions abordées.

### Modalités d'évaluation

Des exercices de reformulation à la fin de chaque unité d'apprentissage.

## Accessibilité

Le site Novéha est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap - avec un référent handicap qui coordonne leur parcours

minimum : Windows 7 ou supérieur

Navigateurs internet prenant en charge les Parcours e-learning : Internet Explorer 10.0 ou supérieur, Edge, Chrome, Firefox, Opera, Safari 8.0 ou supérieur, Chrome.



### Modes d'évaluations

Questionnaire à Choix Multiples



### La qualité Novéha

➤ Taux de **satisfaction** des apprenants (2025) : **95%**

➤ Nombre total de **salariés formés** (2025) : **1 510**