

# 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

- o Comprendre les enjeux de la relation client
- o Être prêt à recevoir des clients
- o Créer un climat de confiance dès le premier regard
- o Adapter leur prise de contact à la typologie du client
- o Poser des questions appropriées pour comprendre les enjeux, les besoins, les contraintes, les attentes du client
- o Argumenter le produit/le service adapté
- o Traiter les objections éventuelles
- o Proposer et d'argumenter les produits/services complémentaires
- o Proposer les produits/services additionnels
- o Conclure la vente
- o Proposer ou valoriser la carte fidélité
- o Gérer les situations complexes et difficiles

## Contenu de la formation

- o Argumenter l'offre principale
  - Identifier les arguments pertinents à mettre en avant ;
  - Construire votre discours pour avoir de l'impact.
- o Traiter les objections
  - Anticiper et limiter les objections ;
  - Interpréter et comprendre les objections ;
  - Apporter les réponses appropriées pour rassurer le client.
- o Vendre 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.

o Vendre les offres additionnelles

## 1 Rythme et organisation de la formation

### 1.1 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.

### 1.2 Modalités d'évaluation

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

## 2 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.

### 3.1 Modes d'évaluations

Questionnaire à Choix Multiples

### 3.2 La qualité Novéha

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

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