

ACEE | CONCEPT

PROGRAMME DE
FORMATION

RÉPONDRE AUX OBJECTIONS
CLIENTS

Présentation des formations

Créée en 2017, Ace Concept est initialement spécialisé dans la formation aux outils et applications disponibles dans les abonnements MICROSOFT 365 (Word, Excel, Outlook, OneDrive, Teams, Sharepoint...) et la mise en conformité RGPD

ACE Concept s'est aujourd'hui entouré de formateurs spécialistes dans leur domaines, pour vous proposer un catalogue de formations étoffé et personnalisable selon vos besoins et objectifs de montées en compétences (performances managériales, internet, réseaux sociaux, techniques de ventes..)

Equipe pédagogique

- Marine GERVASONI : Gérante et formatrice
- Anne BARBAGGIO : Référente pédagogique

ACE Concept s'est entouré de formateurs experts dans leur domaine ; eux même gérant de leur propre structure afin de ne jamais perdre de vue les réalités auxquelles sont confrontées les entreprises au quotidien.

Accessibilité

Notre organisme de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en situation d'handicap sous réserve d'un entretien préalable.

Pour savoir quelles mesures mettre en place, la première chose que nous faisons est de demander à la personne en situation de handicap quels sont ses besoins et de l'écouter, car chaque cas est unique.

La prise en compte du handicap sera donc de voir au cas par cas et de manière individualisée, en amont de la formation la faisabilité, afin de satisfaire au mieux la personne en situation de handicap.

Si nous sommes dans l'incapacité d'accueillir la personne en présentiel dans de bonnes conditions, nous pourrons lui proposer des cours en distanciels, sinon, nous l'orienterions vers un autre organisme et/ou lui proposerons pour information notre **REPertoire DES PARTENAIREs SPÉCIFIQUEMENT CONCERNÉS PAR L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURs HANDICAPÉS**

Exemple :

- Agefiph,
- Cap Emploi,
- Sameth,
- Fiphfp,
- MdpH,
- Etc.

Coordonnées du référent handicap :

Marine GERVASONI : 06 52 66 52 89

www.ace-concept.fr

NOTRE ACCOMPAGNEMENT DE A à Z

SUIVI ADMINISTRATIF ET DELAIS D'ACCES



AVANT L'ENTREE EN FORMATION

PREMIER ENTRETIEN :

- Analyse des besoins
- Définition des objectifs recherchés
- Problématiques
- Détermination des dates de sessions

VALIDATION D'INSCRIPTION :

- Bulletin d'inscription en ligne
- Convention de formation
- CGV
- Fiche Programme



A LA FIN DE LA FORMATION

A LA FIN :

- Tour de table et bilan de la formation
- Remise Attestation de fin de formation
- Remise Questionnaire d'évaluation à chaud

3 MOIS APRES :

- Envoi Questionnaire d'évaluation à froid

1



2

EN FORMATION

A L'ENTRÉE :

- Tour de table, présentations et programme
- Remise Livret d'accueil et RI
- Remise Attestation d'entrée en formation
- Présentation Feuille d'émargement

PENDANT :

- Théorie et pratique
- Diffusion de Power Points
- Evaluations tout au long de la formation
- Exercices pratiques, QCM,

3



Contact service administratif

contact@ace-concept.fr

09.78.80.22.13



RÉPONDRE AUX OBJECTIONS CLIENTS



DESCRIPTION

Durée

7 heures (jour)

Tarif/Stagiaire - Inter

560 € HT - 672 € TTC

Tarif - Intra

Sur devis

Modalités

Présentiel

Pour qui?

Acteurs commerciaux désirant accroître leur efficacité dans la vente et la négociation

Prérequis

Aucun

Matériel

Aucun

Evaluation

A l'entrée, en cours et en fin de formation (BI / BF / QCM, etc.)

Travaux à réaliser

Après chaque apport théorique, mise en application de la manipulation par exercices pratiques

Délais d'accès

30 jours minimum entre la demande et l'organisation et accord de prise en charge s'il y'a lieu

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Analyser l'objection comme une opportunité
- Anticiper et se préparer à répondre aux objections
- Adopter une attitude assurée et apaisante pour répondre de manière adaptée

PROGRAMME

Entendre et comprendre l'objection

- Identifier les différents types d'objections
- Comprendre le besoin réelle qu'elle sous-entend
- Recueillir et classer les informations : construire une grille de lecture
- Trouver "l'objection derrière l'objection"
- Analyser à quel moment du processus de vente elle s'exprime
- Déceler l'objection derrière l'objection

Adapter sa communication

- Cerner la personnalité du client : besoin, attente
- Ajuster sa communication et la rendre audible
- Repérer son propre ressenti face à l'objection
- Percevoir sa "position" face au client
- Saisir l'objection comme une ouverture et une chance Utiliser les techniques adaptées aux circonstances : cas particulier du prix

Anticiper l'objection pour sécuriser le processus, Inventorier les réponses des objections les plus courantes

- Répertorier les objections potentielles : quelles réponses possibles
- Inverser le processus : à partir de la réponse, quelles objections possibles
- Constituer son catalogue d'objections et réponses adaptées
- Réaliser la vente au rebond

* MOYENNE DE SATISFACTION SELON LE RAPPORT QUALITÉ DE NOTRE LOGICIEL DIGIFORMA