COMMERCIAL - VENTES

Traitement des objections : accueillir, questionner et répondre avec souplesse

L'objection tombe rarement au bon moment. Reçue comme une attaque, elle déclenche une justification immédiate qui durcit l'échange : le vendeur argumente contre son client, répète ses arguments et voit la relation se tendre. Les objections de prix, de délai ou de concurrence reviennent pourtant toujours aux mêmes endroits du cycle de vente. Trois heures à distance pour construire une réponse souple : accueillir sans se braquer, questionner pour comprendre ce que l'objection recouvre, puis répondre de façon ciblée. Les participants repartent avec un répertoire de réponses écrit à partir des objections qu'ils rencontrent réellement.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 450 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Commerciaux, télévendeurs, chargés de clientèle et toute personne confrontée à des objections en rendez-vous ou au téléphone.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Distinguer l'objection sincère du prétexte et de la simple demande d'information
- Accueillir une objection sans se justifier ni la balayer
- Questionner pour identifier ce que l'objection recouvre réellement
- Construire une réponse argumentée et vérifier qu'elle est acceptée
- Traiter les objections de prix et de concurrence les plus fréquentes

03 Programme détaillé

M1 Lire l'objection

- Comprendre ce qui se dit derrière la phrase
- Différencier objection sincère prétexte et demande d'information
- Repérer le moment du cycle où l'objection apparaît
- Identifier ses propres réactions de défense
- Accueillir sans approuver ni contredire
- Atelier : Le groupe classe une série d'objections entendues la semaine précédente selon leur nature.

M2 Questionner puis répondre

- Une réponse ciblée vaut mieux qu'un argument de plus
- Poser la question qui précise l'objection
- Isoler le point de blocage réel
- Choisir entre reformulation compensation et preuve
- Vérifier l'acceptation avant de poursuivre
- Mise en situation : Simulation d'un échange où l'objection annoncée cache un autre frein à découvrir.

M3 Les objections récurrentes

- Préparer ce qui revient toujours
- Traiter l'objection de prix sans remise immédiate
- Répondre à la comparaison avec un concurrent
- Gérer le report de décision et l'absence de réponse
- Constituer son répertoire de réponses
- Cas pratique : Chaque participant rédige et teste trois réponses aux objections les plus fréquentes de son marché.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 450 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr