

Traitement des objections et closing

Les méthodes, techniques et approches comportementales pour accélérer les prises de décisions

Programme détaillé

1- Rappel de la méthode de gestion de la relation client :

- Comment la méthode est basée sur l'obtention progressive des accords ?
- Comment la méthode « prépare le coup d'après ? »
- Identifications ensemble les différentes objections en fonction des différentes phases :
 - Lors de la phase contact
 - Lors de la découverte
 - Lors de la phase convaincre
 - Lors de la phase conclure
 - Lors du suivi et de la confortation

2- Les objections et la conclusion :

- Pourquoi certains clients objectent-ils (et certains plus que d'autres...) ?
- Identifications des objections et de leurs significations
- Les classifications techniques des objections
- Comment distinguer les majeures et les mineures ?
- Comment les gérer en fonction de cette classification ?
- Pourquoi les clients négocient ou tentent de négocier ? Identification des raisons.
- Quels sont les freins à la conclusion

3- Les profils de clients et leur rapport aux objections et au closing

- Les objections que nous allons retrouver en fonction des profils
- Les rapports à la conclusion selon les profils
- Les stratégies et attitudes à adopter en fonction des profils

4- Le traitement des objections en exercices pratiques

- Travail sur les objections identifiées lors du début de la formation
- Mise en commun de bonnes pratiques et des bonnes idées
- Apports de l'animateur sur les réponses trouvées
- Appropriation d'une réponse personnalisée à chaque situation

5- Conclusion et évaluation de la formation

Les modalités de participation

- ✓ DUREE : 14 heures
- ✓ PRESENTIEL :
2 session de 7h
- ✓ DISTANCIEL :
4 session de 3h30
- ✓ DATES : nous consulter
- ✓ DELAIS : accès à la formation après proposition, 2 mois maximum
- ✓ INDICATEUR DE RESULTAT :
 - ✓ Satisfaction client 2023 : 98%
 - ✓ Taux d'abandon : 0%
- ✓ HORAIRES :
9h00-12h30 ou 13h30-17h



Multiscore TGS est inscrit dans le catalogue de référencement des organismes financeurs de la formation (Le Datadock) et certifié Qualiopi

Si l'une de ces bonnes raisons vous concerne ... (Objectifs de la formation)

- ✓ Vous performer dans la gestion de la relation client
- ✓ Mieux investir votre temps
- ✓ Aller plus rapidement à la conclusion
- ✓ Augmenter vos résultats

... inscrivez-vous dès maintenant !

Les participants (Public visé et prérequis)

Professionnel de l'immobilier maîtrisant déjà la méthode de gestion de la relation client

- ✓ Les commerciaux, les développeurs foncier
- ✓ Les managers qui souhaitent relayer, animer
- ✓ Les responsables de centre de profit
- ✓ Et tous ceux qui souhaitent développer leur activité

Tarification comprenant :

- La préparation de l'animation
- Les phases d'animation
- Les déplacements du consultant (si formation présentielle)
- Les aspects administratifs
- Les remises d'attestations individuelles loi Alur

Moyen pédagogique

Des exposés de l'animateur
Des mises en situation
Des échanges et travaux dirigés

Moyen d'évaluation

Une évaluation « à chaud » en fin de cycle de formation
Un Quizz de validation des acquis

Animation

Un consultant de MULTISCORE spécialisé dans votre domaine de l'immobilier

MULTISCORE TGS
118, avenue du général Michel Bizot
75012 PARIS

Tél : 01 53 46 96 21

e-mail : info@multiscoretgs.fr

www.multiscore

N° Organisme : 11754870675

Référents :

Pédagogique
Philippe Fauré
philippe.faire@multiscoretgs.fr

Administratif et handicap :
Carole Garcia
info@multiscoretgs.fr

Formule à Distance

La formation à distance est effectuée via le logiciel ZOOM.
L'ouverture d'un compte gratuit permet au participant d'accéder à la formation. Les liens de connexion à la formation sont communiqués au préalable aux participants.

Document remis

Support de formation

A l'issue de la formation, une attestation de formation* éligible loi Alur vous sera délivrée

*Nos formations incluent le quota d'heures concernant la déontologie, fixé par la loi Alur**

** L'obligation de formation continue instaurée par la loi ALUR, définie (décret du 18 février 2016, JO du 21/02/2016) un volume de formation obligatoire de 14 heures par an (ou 42 heures sur trois ans)*