

# 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 sessions de 7h
- ✓ DISTANCIEL :  
4 sessions 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](mailto:info@multiscoretgs.fr)

[www.multiscore](http://www.multiscore)

N° Organisme : 11754870675

Référents :

Pédagogique  
Philippe Fauré  
[philippe.faire@multiscoretgs.fr](mailto:philippe.faire@multiscoretgs.fr)

Administratif et handicap :  
Carole Garcia  
[info@multiscoretgs.fr](mailto: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**

*\* 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)*